

JUZGADO TERCERO PROMISCOU MUNICIPAL

Guamo Tolima, mayo diecinueve (19) de dos mil veintiuno (2021).

Acción de Tutela Rad. 2021-00096-00

Accionante : Shirley Andrea Guzmán Vanegas

Accionado : Bancolombia S.A.

1. ASUNTO A DECIDIR:

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por la señora **Shirley Andrea Guzmán Vanegas**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.110.592.522, en contra de Bancolombia S.A. – Sucursal Guamo Tolima, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

2. ANTECEDENTES:

2.1 De los hechos:

La accionante Shirley Andrea Guzmán Vanegas, narra los hechos en la forma que a continuación, se sintetizan:

1. Dice que, con la finalidad de hacer un favor que le pidieron, le fue consignado a su cuenta de ahorro *a la mano* el valor de \$1.850.000.00, por concepto de pago de nómina de unos trabajadores.

2. Informa que, al momento de hacer el respectivo retiro, le indicaron que la clave estaba bloqueada, por lo que se dirigió al Bancolombia Sucursal Guamo, para manifestar lo sucedido, en donde le dijeron que la cuenta estaba a nombre de otra persona con su número de celular y número de cedula.

3. Indica que, le informaron que iban a realizar la actualización de datos para bloquear esa cuenta y trasladar el dinero a una nueva, que posteriormente, le indicaron que tenía que comunicarse a una línea y que el asesor le informó que el dinero estaba previo a pasar a la nueva cuenta a las 11:24 de la mañana.

4. Sostiene que, se dirigió a la sucursal para manifestar que aún no había ingresado el dinero a la nueva cuenta que le crearon los asesores vía telefónica, ante lo cual el asesor de servicios del banco, le informó que tenía que pasar una petición porque el caso permanecía abierto.

5. Manifiesta que, elevó una petición al banco, de la cual le dieron respuesta, en donde le informaban que en la cuenta no existía ningún saldo, que les diera un plazo de 5 días más para la respuesta que estaba prevista para el 23 de marzo.

6. Aclara que, tuvo que solicitar un préstamo para poder entregar ese dinero y que además está pagando el 10% de interés, lo que considera injusto.

7. Advierte que, el pasado 09 de febrero de 2021, haciendo uso de su derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, presentó una solicitud ante BANCOLOMBIA, en la cual solicitaba respetuosamente le dieran una solución al inconveniente presentado con su cuenta de *ahorro a la mano*, pero que a la fecha no le han dado respuesta de fondo a su petición.

Pretende mediante el presente mecanismo constitucional, se le ampare su derecho fundamental de petición y se le de una pronta solución a su problema, teniendo en cuenta que viene cancelando intereses por el dinero.

Adjunta copia de la cédula de ciudadanía, de la petición elevada ante Bancolombia el día 09 de febrero de 2021, de unas respuestas emitidas por la misma entidad los días 03 de febrero y 02 de marzo de 2021.

3. TRAMITE:

La tutela correspondió por reparto a este juzgado el día 06 de mayo del presente año, despacho que, mediante proveído del mismo día, la admitió, ordenó notificar a las partes y concedió un término de tres (3) días a la entidad financiera accionada, para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y pretensiones materia de tutela y para que adjuntara y solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer.

3.1 De la respuesta de Bancolombia – Sucursal Guamo Tolima.

La entidad Bancolombia – Sucursal Guamo Tolima, no hizo ningún pronunciamiento a la presente acción de tutela, a pesar de haber recibido el oficio número 0925 desde el pasado 07 de mayo del presente año, tal como se advierte a folio 09 del cuaderno digital.

Cabe resaltar que, ante esta omisión de responder la acción de tutela dentro del término concedido, consecuentemente, se darán por ciertos los hechos conforme lo dispone el

artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y se entrará a resolver, no sin antes analizar la situación debatida conforme a los lineamientos de orden constitucional y jurisprudencial correspondientes.

4. CONSIDERACIONES:

El objetivo fundamental de la acción de tutela, como mecanismo excepcional con procedimiento preferente y sumario, es la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en aquellos casos en que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que establece la Constitución y la ley, y su eficacia se manifiesta en la posibilidad que tiene el juez constitucional, si encuentra probada la vulneración o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual e inminente del derecho en disputa.

1.1. Legitimación por activa.

El Artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela puede ser ejercida directamente por la persona que considere vulnerados sus garantías o a través de su representante. De igual forma, indica que es posible agenciar derechos ajenos cuando su titular no esté en condiciones de promover su propia defensa.

En el caso objeto de atención del despacho, la señora Shirley Andrea Guzmán Vanegas, actúa en forma directa en defensa de sus derechos fundamentales presuntamente conculcados, de donde se colige que se encuentra legitimado en la causa para para instaurar la presente acción de amparo.

1.2. Legitimación por pasiva.

Conforme al artículo 42 del Decreto 2591 de 1991¹, el mecanismo de amparo constitucional procede, entre otras circunstancias, contra el particular que actúe o deba actuar en ejercicio de funciones públicas, caso en el cual, se aplicará el mismo régimen que a las autoridades públicas.

¹ “Artículo 42. Procedencia. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos: (...) 2. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del servicio público de salud (...).”

La entidad particular accionada está encargada de una actividad bancaria, en consecuencia, se trata de un establecimiento encargado de la prestación de servicios públicos, en consecuencia, es susceptible de ser demandado en sede de tutela, y en efecto, la acción procede en su contra.

1.3. Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 1° del Decreto 333 del 06 de abril de 2021, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante el cual se modificaron los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015 – Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, mediante la cual se establecieron las reglas de reparto de la acción de tutela, este despacho resulta competente.

1.4. Inmediatez.

El Artículo 86 de la Constitución Política señala que el objeto de la acción de tutela es la *protección inmediata* de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los términos establecidos por la ley. Así pues, el mecanismo de amparo pretende atender afectaciones que de manera urgente necesiten la intervención del Juez Constitucional.

En el presente caso, la petición elevada a la entidad accionada data del pasado 09 de febrero de 2021, luego la situación es actual, por tal razón se concluye que se cumple a cabalidad con el requisito de la inmediatez.

1.5. El Derecho de petición:

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia prevé que toda persona tendrá derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

El artículo 1° de la reciente Ley 1755 de junio 30 de 2015, que sustituyó todo el título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), entre ellos el artículo 13, preceptúa:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

Así mismo, el artículo 1º de la mencionada Ley 1755 de 2015 que sustituyó todo el título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), entre ellos el artículo 14, preceptúa:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Ahora bien, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica con motivo de la pandemia del COVID 19, en su artículo 5º amplió los términos para atender las peticiones de que trata el artículo 14 antes transcrito, en el sentido de que toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción y que las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De otra parte, la Jurisprudencia Constitucional ha establecido las características que debe tener el derecho de petición y

dentro de ellas ha señalado los requisitos de la respuesta, como son: 1. La oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, dejando por sentado que si no cumple con tales requisitos se incurrirá en vulneración del derecho fundamental de petición.

En el caso objeto de estudio, se tiene que, la señora **Shirley Andrea Guzmán Vanegas**, identificada con la cedula de ciudadanía número 1.110.592.522, radicó una petición ante Bancolombia – Sucursal Guamo, el día 09 de febrero de 2021, según documento obrante al folio 02 del cuaderno único.

Observa el despacho que, si bien es cierto, la entidad financiera accionada ha emitido respuesta a través del documento de fecha 02 de marzo de 2021, el cual fue aportado con el escrito de tutela, dicho pronunciamiento no ha resuelto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente lo solicitado en la petición de fecha 09 de febrero de 2021, como quiera que en la misma se advierte que *se encuentran gestionando la respuesta respecto al inconveniente con cuenta de ahorro a la mano, que están realizando las validaciones para atender su caso y que a mas tardar el 23 de marzo le están brindado una respuesta.*

Al respecto, la Corte Constitucional en variada jurisprudencia, ha señalado lo siguiente:

"Se tiene por establecido, con base en el texto constitucional, que la prontitud en la resolución también hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución. La respuesta dada debe además resolver el asunto planteado -siempre y cuando la autoridad ante la cual se hace la petición tenga competencia para ello y no esté previsto un procedimiento especial para resolver la cuestión, caso este último, por ejemplo, de los asuntos que deben resolver los jueces en ejercicio de la labor ordinaria de administrar justicia-, **es decir, que no se admiten respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra "en trámite", pues ello no se considera una respuesta.**

En efecto, ha de hacerse siempre un juicio lógico comparativo entre lo pedido y lo resuelto, para establecer claramente si se trata o no de una verdadera contestación.." (Cfr. Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-165 del 1 de abril de 1997).

"Para esta Sala, las respuestas evasivas o las simplemente formales, aun producidas en tiempo, no satisfacen el derecho de petición, pues en realidad, mediante ellas, la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución.

En efecto, la respuesta aparente pero que en realidad no niega ni concede lo pedido, desorienta al peticionario y le impide una mínima certidumbre acerca de la conducta que debe observar frente a la administración y respecto de sus propias necesidades o inquietudes: no puede hacer efectiva su pretensión, pero tampoco tiene la seguridad de que ella sea fallida.

Tal circunstancia hace inútil el derecho fundamental del que se trata y, por tanto, cuando ella se presenta, debe considerarse vulnerado el artículo 23 de la Carta Política". (Cfr. Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-206 del 26 de abril de 1997).

"El peticionario no queda satisfecho cuando, siendo competente la autoridad a quien dirige su petición, ella se limita a enviar una contestación vacía de contenido, en la que finalmente, aparentando que se atiende a la persona, en realidad no se decide sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejándola en el mismo estado de desorientación inicial". (Cfr. Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-228 del 13 de mayo de 1997).

"Quien eleva una petición, en tanto sea respetuosa, tiene derecho a la respuesta y ésta debe ser oportuna -dentro de los términos señalados en la ley-, entrar al fondo del asunto planteado por el peticionario y resolver sobre él, desde luego siempre que el funcionario sea competente para ello. (Énfasis del Despacho).

De acuerdo con lo anterior, se tiene que, en el presente caso, si bien la entidad financiera accionada, ha efectuado un pronunciamiento oportuno y lo ha puesto en conocimiento del solicitante, no ha ocurrido lo mismo con el contenido de su resolución, pues no ha respondido en forma precisa a los requerimientos del accionante, es decir, no se ha pronunciado frente a la petición de manera completa.

En ese orden de ideas, el despacho tutelaré el derecho fundamental de petición y dispondrá que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, el Bancolombia – Sucursal Guamo, proceda a resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente la solicitud elevada por la señora Shirley Andrea Guzmán Vanegas, advirtiéndole que la respuesta deberá ser puesta en conocimiento en forma efectiva, a través de cualquiera de las formas previstas en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, concordante con el artículo 4° del Decreto Legislativo 491 de 2020.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Promiscuo Municipal de Guamo, Tolima, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO : TUTELAR el derecho fundamental de petición, invocado por la accionante **Shirley Andrea Guzmán Vanegas** conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO : ORDENAR a Bancolombia S.A. a través de la Sucursal Guamo Tolima, que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, proceda a resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente la petición radicada por la tutelante el pasado 09 de febrero del año en curso, conforme a los términos indicados en ésta providencia, advirtiéndole que la respuesta deberá ser puesta en conocimiento en forma efectiva, a través de cualquiera de las formas previstas en el artículo 66 y siguientes del Código de

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 en concordancia con el artículo 4° del Decreto Legislativo 491 de 2020.

TERCERO : NOTIFICAR la presente decisión a las partes atendiendo a lo establecido en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, enterándolos que contra la misma procede impugnación.

CUARTO : ADVERTIR a la entidad financiera accionada, que el incumplimiento a la orden impartida en esta sentencia, genera desacato, el cual será sancionado conforme al artículo 52 del Decreto 2591 de 1991, para lo cual deberá informar a este despacho sobre las gestiones adelantadas con relación a lo dispuesto en el numeral 2° de este fallo.

QUINTO : Si la presente decisión no fuere impugnada, una vez ejecutoriada, remítase la actuación a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 y en la forma y términos dispuestos en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio del año en curso, expedido por la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


MARGARITA DEVIA GUTIÉRREZ
Juez.