

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



**JUZGADO CUARENTA Y SIETE (47) ADMINISTRATIVO
DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.
SECCIÓN SEGUNDA**

Bogotá D.C., mayo cuatro (04) de dos mil veinte (2020)

Clase de Proceso : **ACCIÓN DE TUTELA**
Accionante : **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**
Accionado : **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**
Radicación No. : **11001334204720200008400**
Asunto : **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Como toda la actuación de la referencia se ha efectuado conforme a las reglas adjetivas que le son propias, sin que se observe causal alguna que invalide lo actuado, es procedente proferir decisión de mérito, para lo cual el **Juzgado Cuarenta y Siete (47) Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá**, en ejercicio legal de la Función Pública de administrar Justicia que le es propia, y con observancia plena al derecho aplicable, dicta la presente

SENTENCIA

1.- ANTECEDENTES

Con fundamento en el art. 86 de la C.P., el Decreto 2591 de 1991 y el 1382 de 2000, procede el Despacho a decidir en primera instancia, la acción de tutela, promovida por el abogado **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN** en nombre propio, contra la **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, por presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

1.1. HECHOS

1. De conformidad con la expedición del Decreto 417 de 2020, por medio del cual se hace la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, con el fin de conjurar la grave calamidad pública por el COVID-19, se expide por el Gobierno Nacional el Decreto 492 de 2020, con el objetivo de optimizar el uso del capital de entidades financieras de propiedad estatal; este decreto autoriza la transferencia de dichos recursos al Fondo Nacional de Garantías, para que respalde la emisión de nuevos créditos con el fin de mantener activas las relaciones crediticias y financiar tanto a micro, pequeñas y medianas empresas, así como a personas naturales, que han dejado de percibir ingresos por su condición de **trabajadores independientes o desempleo**.
2. Es así como el señor Daniel Fernando Javier Castillo Guarín en calidad de profesional independiente para aliviar la crisis económica derivada de la suspensión de términos judiciales decretada por el presidente del Consejo Superior de la Judicatura mediante ACUERDO PCSJA20-11517 del 15 de marzo del año en curso, decide acceder al crédito ofrecido por el Banco Agrario de Colombia S.A, denominado "Avanza Colombia".
3. Dicha línea de crédito ha sido dispuesta de modo virtual en la página principal del Banco Agrario de Colombia S.A, el cual se encuentra dirigido a empresas y personas naturales cuyos ingresos han sido afectados por la situación del COVID-19, especialmente para que los trabajadores independientes puedan tener liquidez mientras reanudan sus actividades económicas.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, el actor realizó los trámites necesarios para ser beneficiario de dicha línea crediticia indicándosele que sería contactado en el término de 2 días para anexar los soportes y requisitos adicionales con el fin de estudiar su solicitud de crédito, no obstante, a la fecha no le ha sido suministrada ninguna información adicional en relación al trámite crediticio.

5. Aduce el Tutelante que dichos créditos deben otorgarse de manera inmediata, existiendo una prohibición, en cuanto a emitir negativa sobre aprobaciones de crédito de personas reportadas.
6. Además, el actor informó que es cliente del banco, oficina centro en donde se apertura cuenta de ahorros bajo el N° 400702178231.
7. Finalmente, y en vista a que no se dio ningún tipo de información en cuanto a su estudio de crédito el tutelante elevó PQR el día 20 de abril ante la entidad accionada bajo el N° 1400540, igual a la fecha sin respuesta alguna.

1.2. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

El tutelante sostiene que con el actuar de la entidad accionada, se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Como la solicitud reunió los requisitos de ley, se le dio curso a través del auto admisorio del 23 de abril de 2020, que se notificó al **presidente del Banco Agrario de Colombia S.A**, para que informara a este Despacho sobre los hechos expuestos en la acción de tutela respecto del derecho de petición radicado por el accionante.

III. CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El Banco Agrario de Colombia S.A no contestó la presente acción de tutela, pese a habersele notificado en debida forma el auto admisorio de demanda, a través del correo electrónico de la secretaría del Despacho.

De otro lado, el señor Daniel Fernando Javier Castillo Guarín, mediante correo electrónico recibido el 25 de abril de 2020, da respuesta al requerimiento efectuado en el auto admisorio a través del cual se instó al actor para incorporar al vencimiento del traslado formato y fecha de radicación de la solicitud crediticia tramitada ante el Banco Agrario de Colombia S.A, PQR radicado N° 1400540 y además, cuerpo del derecho de petición dirigido vía electrónica al correo servicio.cliente@bancoagrario.gov.co el día 20 de abril del año en curso.

Frente a lo requerido por este Juzgado, el accionante indicó que diligenció la solicitud del crédito denominado "Avanza Colombia" vía electrónica, por medio del link dispuesto por la entidad financiera <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/CreditoAvanzaColombia.aspx>.

Asegura que dicho procedimiento no arroja constancia de radicado ni número de seguimiento, y que su solicitud fue confirmada por un funcionario de atención telefónica de la entidad, siendo tramitada entre el jueves 16 de abril al 17 de abril de 2020.

Por otra parte, anexó derecho de petición de fecha 20 de abril del año en curso, dirigido al Banco Agrario vía electrónica servicio.cliente@bancoagrario.gov.co, bajo el radicado PQR 1400540, de lo anterior allega pantallazos de envío de la información vía electrónica.

IV. CONSIDERACIONES

La acción de tutela, considerada como una de las grandes innovaciones del Constituyente de 1991, con la cual se pretendió salvaguardar en una forma efectiva, eficiente y oportuna los derechos fundamentales, pues se trata de un mecanismo expedito que permite la protección inmediata de aquellos.

Este mecanismo, de origen netamente constitucional ha sido propuesto como un elemento procesal complementario, específico y directo cuyo objeto es la protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos sean violados o se presente amenaza de su violación, sin que se pueda plantear en esos estrados discusión jurídica sobre el derecho mismo.

De esta manera el art. 86 de la C.P. lo consagró en los siguientes términos:

*“ARTICULO 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.
La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.*

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

La mentada disposición constitucional fue desarrollada por el Decreto 2591 de 1991, en la que se dispuso además de los principios que la regían, su objeto y el procedimiento que ha de seguirse en los estrados judiciales.

Ha de advertirse que tanto en la norma constitucional como en la reglamentaria, el ejercicio de la citada acción está supeditado a la presentación ante el Juez Constitucional de una situación concreta y específica de violación o amenaza de vulneración, de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública, o en ciertos eventos definidos por la ley a sujetos particulares; además, el sujeto que invoca la protección debe carecer de otro medio de defensa judicial para proteger los derechos cuya tutela pretende, pues de existir estos la tutela es improcedente, excepto cuando se use como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al no ser suficientes los mecanismos ordinarios para lograr la protección reclamada.

En consideración a lo expuesto, se debe estudiar la procedencia de esta acción constitucional contra las entidades bancarias, para determinar si en este caso existe legitimación por pasiva respecto al Banco Agrario S.A; es así, que siguiendo los parámetros dictados por la Corte Constitucional mediante Sentencia T-520 de 2003, se concluyó que la actividad que realizan los bancos constituye un servicio público atendiendo a que se ha considerado por la Corte Suprema de Justicia que el carácter de servicio público no depende de quién desarrolle la actividad, sino de las funciones sociales que ésta cumple.

En este sentido, el artículo 430 del Código Sustantivo de Trabajo define de manera general un servicio público como “... toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente o por personas privadas...”

En concordancia con lo anterior, la misma Constitución impone al Estado unos deberes en relación con los servicios públicos, y le asigna las funciones necesarias para cumplirlos. En particular, el Estado debe garantizar que los servicios públicos se presten de conformidad con los principios de eficiencia y universalidad, y para ello cuenta con las potestades necesarias para regularlos, controlarlos, y vigilarlos. Así, si bien el propio texto del artículo 365 de la Constitución establece que los “servicios públicos ... podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, ... o por particulares”; también dispone que “es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”. Por tal razón, dispone que en “todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”.

En cuanto a la actividad financiera el artículo 355 constitucional dispuso:

“Artículo 355. Las actividades financieras ... y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”(Negrilla fuera de texto).

En sentencia de tutela T-676 de 2016, se estudia por la Corte Constitucional la procedencia de estas acciones cuando son ejercidas contra entidades bancarias con sustento en que (i) el acto o la omisión cuestionada es expresión de una manifestación que implique un servicio público -numerales 1º y 2º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991- o por el contrario, (ii) lo es en virtud de una relación de indefensión o subordinación con la parte accionante - numeral 4º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

4.1. PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico se contrae a determinar si el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.** ha vulnerado el derecho de petición del señor **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**, al no dar respuesta a la solicitud de crédito vía electrónica denominado “Colombia Avanza” durante los días 16 y 17 de abril del año en curso, solicitud reiterada mediante derecho de petición radicado el 20 de abril de la misma anualidad bajo el PQR1400540 en el correo del servicio al cliente, servicio.cliente@bancoagrario.gov.co.

4.2. DESARROLLO DEL PROBLEMA JURÍDICO

Para resolver el problema jurídico planteado, el Despacho considera que se hace necesario estudiar la normativa aplicable al caso y la jurisprudencia de la Corte Constitucional en lo que atañe a los derechos de petición y de seguridad social.

4.2.1. El derecho de petición

El **art. 23 de la Constitución Política** consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, por lo tanto, es un derecho fundamental del cual procede la acción de tutela.

La **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del CPACA, y en su artículo 13 advierte que toda actuación de una persona ante autoridad indica el ejercicio del derecho de petición del art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Las personas pueden pasar varias solicitudes como son:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Otro punto importante que contempla dicha ley es que el término para resolver el derecho de petición es de 15 días después de la recepción de dicha solicitud. Ahora bien cuando lo que se solicita son documentos o información se deberán resolver dentro de los 10 días siguientes a su recepción y si no se le da respuesta al peticionario se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por ende las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes. Por su parte las peticiones donde se eleve consulta deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

El artículo 20 de la Ley 1755 prevé sobre la atención prioritaria a las peticiones de

reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

El Derecho de petición adquiere real importancia en un Estado Social de Derecho como el nuestro, por cuanto es considerado como uno de los instrumentos fundamentales con que cuenta el Estado, para hacer efectiva la Democracia participativa, pues con fundamento en este los ciudadanos pueden acudir ante las autoridades públicas con el fin de informarse y hacer efectivos los demás derechos fundamentales.

4.2.2. Jurisprudencia de la Corte Constitucional

La Honorable Corte Constitucional ha expresado en múltiples oportunidades que gracias al ejercicio del derecho de petición los ciudadanos pueden ejercer otros derechos fundamentales, como son el derecho a la información, la libertad de expresión, la participación política, entre otros.

De acuerdo con la definición que trae el art. 23 superior, puede decirse que el núcleo esencial de este derecho reside en la obtención de una *“resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el administrado, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido”*¹.

En concordancia con lo anterior, se hace necesario advertir que no puede ser cualquier comunicación devuelta al peticionario, con la cual se considere satisfecho su derecho de petición: pues se habla de una verdadera respuesta, que si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos **de ser oportuna, resolver de fondo lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del peticionario.**

El ejercicio del derecho de petición, al ostentar un rango fundamental, habilita en el supuesto de su vulneración, la procedibilidad de la acción de tutela, pues como se dejó advertido éste es un mecanismo especial de rango superior previsto precisamente, para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando se encuentran amenazados o han sido conculcados por una autoridad pública o por los particulares.

¹ Corte Constitucional, sentencia T-377/2000.

4.2.3 El derecho al acceso efectivo, oportuno y claro a la información financiera.

El papel de protección al consumidor financiero que subyace al interés estatal en el desempeño del sector financiero definido por la Corte Constitucional en sentencia C- 909 de 2012 así:

*(...)
además de las finalidades generales inherentes a toda situación de intervención estatal en la economía, antes referidas, existen otros objetivos específicos de escrutinio público, como el propósito de democratizar el acceso al crédito, la necesidad de controlar ciertos efectos macroeconómicos que la actividad financiera genera, y el mantenimiento de la confianza del público en las instituciones que conforman el sistema financiero, y en el sistema mismo como conjunto.*

Las nuevas condiciones del mercado y la disparidad de los actores del mismo han implicado para los Estados el deber de intervenir en dicha esfera, en aras de proteger otros derechos, de los cuales, son titulares en muchas ocasiones, sujetos en condición de debilidad o vulnerabilidad frente a otros cuya situación los convierte en dominantes.

De la manifestación jurisprudencial transcrita, se pueden afirmar del derecho del consumidor, entre otras cosas, que se trata de un conjunto de normas encaminado a subsanar las asimetrías evidenciadas en el mercado y derivadas, entre otras circunstancias, de las diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada. También se puede sostener que se trata de un derecho eminentemente dinámico, condicionado a las variaciones de la situación de consumidor y productor en el escenario cambiante del mercado. Igualmente, se puede advertir que la lectura de los contratos surgidos en el mercado entre consumidores y productores debe hacerse teniendo como norte los principios constitucionales de protección al consumidor.

La Corte Constitucional en varias ocasiones ha puesto de presente, en sede de revisión, el poder de las entidades financieras frente a sus clientes, el cual se trasluce en sus relaciones contractuales y que la doctrina ha dado en llamar posición dominante. El prevalerse de tal condición ha conducido en ciertos casos a

desconocer la esfera de la libertad del extremo más vulnerable de la relación, dando lugar al abuso de dicha posición².

Ahora bien, el ordenamiento jurídico colombiano consagra que las entidades vigiladas que conforman el sistema financiero tienen **la obligación de suministrar la información necesaria a los consumidores, para que puedan escoger la mejor de las opciones ofrecidas de acuerdo con sus intereses y necesidades**. Además, las personas tienen derecho a ser protegidas en su calidad de usuarios de este mercado, lo que se logra mediante el suministro y acceso efectivo a la información³.

El artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con lo señalado por el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece la obligación de las entidades financieras de entregar información **cierta, suficiente y oportuna a los consumidores**, y lo consagra como uno de los principios que rigen las relaciones entre estos. La norma referida dispone en relación al caso en estudio lo siguiente:

(...)

*a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban **la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones**. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*

*b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. **La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.***

*c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información **cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.***

*d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas **deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones***

² Ver Sentencia Corte Constitucional, C-313 de 2013 Magistrado Ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

³ Ver sentencia de tutela Corte Constitucional T-227 de 2016.

previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas. (Negrilla fuera del texto original)

En este sentido, la exigencia constitucional y normativa anteriormente mencionada a las entidades que conforman el sistema financiero para que entreguen a los consumidores datos claros y oportunos, no es otra que equilibrar la situación de indefensión en la que estos últimos se encuentran ante ellas, para que reconozcan y ejerciten sus derechos como usuarios, permitiéndoles tomar mejores decisiones, facilitándoles la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, propendiendo porque conozcan tanto sus derechos como las obligaciones adquiridas.

En Circular 038 de 2011 la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad encargada de la "inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público", expone que según la Ley 1328 de 2009, el concepto de información tiene diferentes connotaciones así:

(...)

Según lo dispuesto en dicha ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición.

En relación con lo anterior, cabe referirse a las características mínimas que debe tener la información que se entrega a los usuarios, enunciadas en la referida circular:

(...)

Los siguientes son los requisitos mínimos que, de acuerdo con la normatividad vigente, ha de satisfacer la información suministrada por las entidades financieras para cumplir con su imperioso cometido: a) Ser cierta, suficiente, idónea y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado. En este sentido, contener las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato. b) Ser clara y comprensible. c) Ser divulgada o suministrada oportunamente. d) Ser entregada o estar permanentemente disponible para los consumidores financieros.

4.2.4 Derecho fundamental al acceso a la información.

El derecho a la información es un derecho fundamental que subyace a la idea misma de sociedad democrática y que resulta determinante para garantizar el debido respeto de otros derechos humanos. Este derecho usualmente se entiende como la libertad de los ciudadanos de acceder a la información sostenida por entidades públicas. Ha sido promovido por organizaciones internacionales como la Unesco, considerando que hace parte esencial en la sociedad del conocimiento. En efecto, con el fin de garantizar el ejercicio de la ciudadanía en la sociedad del conocimiento, el sujeto requiere de un permanente procesamiento de información para la toma de las decisiones que materializan su libertad. En este sentido, el acceso a la información resulta un derecho fundamental de aplicación inmediata sin el cual no pueden satisfacerse otros.

El acceso a información se cuenta entre las condiciones de vida que permiten a los sujetos desarrollarse física y mentalmente, explotar su creatividad, su tiempo, y gozar de condiciones económicas favorables. Sin acceso a información, la facultad de participación social se ve seriamente limitada y se dificulta la relación con el resto de la humanidad por parte de los sujetos, lo que va en detrimento de su calidad de vida, su libertad de expresión y su autonomía⁴.

El derecho a la información se encuentra definido como un derecho fundamental constitucional, enumerado en el artículo 20 de nuestra carta política:

ARTICULO 20. *Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y **recibir información** veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.*

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.(Negrilla fuera de texto).

Este derecho constitucional se encuentra ligado al Habeas Data entendido como la facultad que tienen los individuos de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Así mismo, estipula la obligación de respetar la

⁴ Ver: “El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos” Autor: Nelson Javier Pulido Daza, consulta <file:///C:/Users/asus/Downloads/Dialnet-ElDerechoALaInformacionEnColombia-5166553.pdf>.

libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos. Para la Corte, el habeas data es un derecho de doble naturaleza. Por una parte, goza del reconocimiento constitucional de derecho autónomo, consagrado en el artículo 15 de la Constitución y, por otra, ha sido considerado como una garantía de otros derechos. Como derecho autónomo, tiene el habeas data un objeto protegido concreto: el poder de control que el titular de la información puede ejercer sobre quien (y como) administra la información que le concierne y el poder de su titular de conocer, actualizar, rectificar, autorizar, incluir y excluir información personal cuando ésta sea objeto de administración en una base de datos.

Este derecho fundamental implica deberes de conservación documental a cargo de las entidades que custodian y administran la información contenida en archivos y bases de datos, necesaria para acceder al goce efectivo de otros derechos fundamentales. Así, los datos personales, la información laboral, información médica, información financiera y de otra índole contenida en archivos y bases de datos, son la fuente primaria para determinar el acceso o el alcance de ciertos derechos o el cumplimiento de los requisitos para el reconocimiento de derechos y prestaciones sociales.

De manera expresa el artículo **4° de la Ley 1712 de 2014** "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional", desarrolla el derecho de acceso a la información pública:

***Artículo 4°.** Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, **toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.** El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.*

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

Parágrafo. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

4.3. HECHOS PROBADOS

Se encuentran demostrados en el proceso con los medios de prueba documentales aportados al plenario, los siguientes:

- Soporte del derecho de petición enviado por el actor al correo electrónico de servicio al cliente de la entidad financiera Banco Agrario de Colombia S.A, servicio.cliente@bancoagrario.gov.co, el día 20 de abril del año en curso bajo el radicado PQR No 1400540, mediante el cual peticiona se adelante su solicitud de crédito, y se disponga de personal para la recepción de documentos y el estudio correspondiente de su caso.
- Link de consulta electrónica crédito "Avanza Colombia" sucursal virtual del Banco Agrario de Colombia.

4.4. CASO CONCRETO

El señor **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**, considera vulnerado su derecho fundamental de petición, por parte del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, al no dar respuesta a la solicitud de crédito vía electrónica denominado "Colombia Avanza" durante los días 16 y 17 de abril del año en curso, solicitud reiterada mediante derecho de petición radicado el 20 de abril de la misma anualidad bajo el PQR1400540 en el correo del servicio al cliente, servicio.cliente@bancoagrario.gov.co.

Vale indicar que dicha línea de crédito fue diseñada para aliviar la crisis financiera de pequeñas empresas y personas independientes que se han visto afectadas por el cese de actividades económicas derivado de la declaración del estado de emergencia nacional ordenada por el Gobierno a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, como consecuencia a la pandemia originada por el virus COVID-19 que ha impactado negativamente a toda la economía mundial.

Advierte esta instancia judicial que en el presente caso la entidad financiera accionada Banco Agrario de Colombia S.A no dio respuesta, ni presentó informe según el requerimiento efectuado mediante auto de 23 de abril de la presente anualidad, que admitió la acción constitucional, por lo tanto, y conforme lo establece el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, en el presente caso **se dará**

aplicación a la presunción de veracidad, en desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que presiden a la acción de tutela.

Ahora bien, haciendo un análisis del material probatorio incorporado en concordancia con lo peticionado por el actor, resultaría procedente estudiar el amparo o no del derecho fundamental de petición invocado; no obstante, dicho planteamiento sería insuficiente e implicaría la vulneración sistemática de varios derechos fundamentales inmersos dentro de la situación que ahora enfrenta el tutelante, señor DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN, pues como se verá más adelante existe una integración compleja de los derechos fundamentales en cuanto a la protección al consumidor financiero.

Así las cosas, en primera medida el actor acredita su calidad de profesional independiente como abogado litigante, exponiendo las directrices y medidas transitorias ordenadas para mitigar el contagio y propagación del COVID-19 tomadas por el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PCSJA20-11517 del 15 de marzo, en calidad de administrador de los recursos de la Rama judicial, disponiendo la suspensión de los términos judiciales en todo el país a partir del 16 de marzo, interrupción prorrogada hasta el 10 de mayo de 2020, mediante Acuerdo PCSJA20-11546 del 25 de abril de la misma anualidad.

Con base en la situación de hecho planteada, resulta evidente la situación de extrema vulnerabilidad por el estado actual de confinamiento en el que se encuentra el actor al no poder generar sus ingresos de manera habitual, al tener una actividad económica independiente.

El Gobierno Nacional a través del Decreto 492 de 2020 impulsó como medida de urgencia para aliviar las consecuencias económicas y sociales derivadas de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, la aprobación de créditos adicionales con ciertos beneficios financieros para solventar las necesidades de gasto derivadas de la pandemia y respaldar el restablecimiento de las relaciones crediticias de los hogares y las empresas colombianas.

También se acreditó la existencia de la línea de crédito ofrecida por el Banco Agrario de Colombia, denominada "Avanza Colombia" dirigida a aquellas empresas y personas naturales cuyos ingresos han sido afectados por la situación

del COVID-19. Dicha opción financiera está diseñada para cubrir las necesidades de capital de trabajo para que las empresas Mipymes puedan cumplir con sus compromisos laborales y pago de proveedores durante esta coyuntura de aislamiento social, y para que los trabajadores independientes puedan tener liquidez mientras reanudan sus actividades económicas. Esta línea de crédito tiene un plazo de 36 meses con hasta 1 año de periodo de gracia⁵.

Pues bien, bajo la existencia de un posible alivio económico, el tutelante efectúa la solicitud de crédito a través de formulario virtual, diligenciado a través del link <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/CreditoAvanzaColombia.aspx>, entre los días 16 y 17 de abril de 2020, sin que la entidad financiera soportara de forma alguna el recibo adecuado de su solicitud para el acceso y estudio a la línea de crédito ofrecida.

En relación con lo anterior, es de anotar que los establecimientos de crédito gozan de autonomía para fijar las condiciones básicas de las líneas de financiación que deciden ofrecer al público, no obstante lo anterior, como bien se encuentra sustentado en la parte motiva, en el numeral 10 del artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se establece que las instituciones sometidas a inspección, vigilancia y control de este Organismo *"...deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas"*.

Dicho criterio, se encuentra amparado en derechos constitucionales y principios financieros determinados por el Congreso de la República en postulados normativos precisos que impulsan la protección del consumidor financiero dada la posición dominante de las entidades bancarizadas, entre los cuales encontramos el artículo 20, 355, 365 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1328 de 2009, circular 038 de 2011, ley 1712 de 2014, en otras, directrices normativas que enmarcan las actuaciones de las entidades financieras con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos que acuden a los servicios financieros.

Aterrizando los postulados legales y principios generales aplicables al caso que nos ocupa, se puede evidenciar que el Banco Agrario de Colombia S.A, debe garantizar

⁵ Ver. <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/CreditoAvanzaColombia.aspx>

la adecuada información a sus clientes es decir, desde el mismo momento del diligenciamiento de la solicitud de crédito "Avanza Colombia", se debió emitir un radicado en el que constara la recepción adecuada de solicitud financiera sobre esta línea crediticia requerida el señor Daniel Fernando Castillo Guarín; de otro lado, dentro de los términos y condiciones publicados en la página web dispuesta para el acceso virtual del banco, no se determina un periodo prudencial, claro y adecuado en el que aquellos beneficiarios a los que está dirigida la línea crediticia puedan esperar que se resuelva su solicitud. Adicionalmente, Contac center tampoco brindó información de forma eficaz, que permitiera al tutelante conocer el estado actual de su trámite.

Es aquí, cuando se configura la vulneración de los derechos fundamentales del tutelante, pues, la Corte Constitucional ha sido insistente en relación a la protección del usuario financiero en cuanto al manejo, procesamiento y difusión de información suministrada la cual siempre tendrá que ser manejada a través de límites razonables sin obstaculizar el derecho a la información que se canaliza por conducto de las redes informáticas y los archivos de entidades públicas y privadas, que deben preservar de manera cierta y eficaz los derechos del debido proceso, habeas data, igualdad, personalidad jurídica de los usuarios de actividad bancaria, entre otros.

En consecuencia, existe una omisión en el actuar la entidad demandada al no brindar un conocimiento en tiempo real del trámite de estudio crediticio al demandante que vulnera sus derechos fundamentales e impide el acceso a su información financiera, el reconocimiento de personalidad jurídica⁶, coarta su libertad de decisión, vulnera su derecho al debido proceso contractual⁷ el cual

⁶ Ver definición en sentencia T-468 de 2003, "... artículo 14 de la Carta Fundamental, todas las personas tienen derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica, es decir, a exigir la salvaguarda de su capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, tal y como lo reconoce el Derecho Internacional Humanitario al otorgarle a dicha garantía el título de norma imperativa. Este derecho tiene una particular importancia en la medida "(...) en que del mismo se derivan prácticamente todos los demás, cuando de una persona jurídica se trata. Como ya se expuso, dada la naturaleza ficta de la persona jurídica, el reconocimiento de su personalidad (...) es lo que le da vida en sí misma por cuanto ella no tiene vida física, por ello, toda forma de limitación o constreñimiento de ese reconocimiento tiene como efecto inmediato la desaparición legal de la persona jurídica y su muerte civil...".

En consecuencia, una persona jurídica a la cual se le impida, restrinja o de cualquier manera limite ilegalmente la posibilidad de administrar su patrimonio, es una persona que pierde por ese sólo hecho su condición de tal y queda reducida a su muerte civil. "...Y ese es precisamente el efecto que produce en una persona jurídica su exclusión del sistema financiero...".

⁷ Ver sentencia T-676 de 2016 que cita providencia del la sentencia T-769/05 (M.P. Clara Inés Vargas Hernández) "se reconoció el debido proceso en materia contractual. Si bien se afirmó que el artículo 29 tiene como destinatario principal al Estado, nada impide que este derecho sea aplicado a relaciones entre particulares: "[e]n la medida en que la Ley defina las formas que deben acompañar las actuaciones que deben regir las relaciones particulares o que delegue determinadas competencias a los ciudadanos para que sean satisfechas en los vínculos privados, sobre todo en aquellos en donde existe algún tipo de subordinación o

también debe estar inmerso en las actuaciones financieras, pues, a la fecha se desconoce si el accionante puede ser o no beneficiario de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, con el fin de garantizar su mínimo vital.

Actualmente no se ha emitido un pronunciamiento objetivo y de fondo por parte del Banco Agrario de Colombia S.A que permitan tomar al actor otras medidas de alivio financiero, situación especial de urgencia cuando se trata de una persona que hace parte del grupo específico más vulnerable frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral, debido al impacto del COVID-19 en Colombia.

Finalmente, respecto a la solicitud de amparo del derecho fundamental de petición elevado por el actor el día 20 de abril del año en curso, dirigido al Banco Agrario de Colombia S.A vía electrónica, buzón servicio.cliente@bancoagrario.gov.co, bajo el radicado PQR 1400540, dicha solicitud no cumple con los presupuestos normativos ni constitucionales en relación al término prudencial de 15 días dispuesto por la Corte Constitucional para su amparo vía tutela, como quiera que el citado término no ha vencido, por lo anterior, no se accede a dicha pretensión.

En consecuencia, esta Agencia Judicial considera que la entidad accionada, vulneró el derecho fundamental de información, debido proceso contractual, reconocimiento a la personalidad jurídica, mínimo vital en razón a que ni antes de la interposición de la acción constitucional ni durante los diez (10) días que tiene el Despacho para emitir decisión de mérito, se dio respuesta a la solicitud de crédito elevada por el extremo activo el día 16 y 17 de abril de 2020, por lo tanto, éste Despacho ordenará a la **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo la solicitud de crédito presentada por el señor **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**, requiriendo la documentación necesaria al accionante con el fin de estudiar los requisitos necesarios y definir si es o no, beneficiario de la línea crediticia denominada "Avanza Colombia" por la suma de \$ 20.000.000.

indefensión, es posible aplicar las subreglas propias del debido proceso como pautas de un trato idóneo, es decir, acordes al numeral 1 del artículo 95 de la Carta. En efecto, teniendo en cuenta que en el ámbito particular se concreta habitualmente el ejercicio de los derechos fundamentales y que el debido proceso constituye medio garantista para la efectividad de aquellos, es apropiado decir que también constituye un medio para evitar su abuso".

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 47 Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá, Sección Segunda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

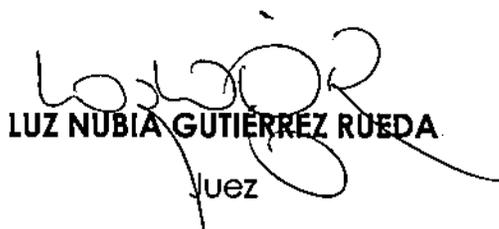
PRIMERO: CONCEDER la tutela por la vulneración del derecho fundamental de información, debido proceso contractual, reconocimiento a la personalidad jurídica y mínimo vital presentada por el señor **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**, identificado con la C.C. No. 19.421.537, contra el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, que dentro de un término no mayor a **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo la solicitud de crédito presentada por el señor **DANIEL FERNANDO JAVIER CASTILLO GUARÍN**, requiriendo la documentación necesaria al accionante con el fin de estudiar los requisitos necesarios y definir si es o no, beneficiario de la línea crediticia denominada "Avanza Colombia" por la suma de \$ 20.000.000.

TERCERO: NOTIFÍQUESE a la entidad accionada, al accionante y al Defensor del Pueblo, por el medio más expedito, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si no fuere impugnada la presente decisión judicial, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LUZ NUBIA GUTIÉRREZ RUEDA
Juez