



RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO
CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bucaramanga, veintiuno de julio de dos mil veintiuno

1. ASUNTO

Procede el Despacho a pronunciarse sobre la impugnación presentada por la apoderada judicial del BANCO DAVIVIENDA S.A. contra el fallo de tutela proferido el 16 de junio de 2021 por el Juzgado Sexto Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bucaramanga Descentralizado en Floridablanca.

1 de 16

* * *

2. ANTECEDENTES

2.1. Hechos

Fueron sintetizados por el juzgado de primer grado en los siguientes términos:

“...1.- El accionante expuso que en el año 2012 fue objeto por parte del Banco DAVIVIENDA de reportes negativos ante las centrales de riesgo con respecto a sus créditos express fijo 05904047600032269 y express rotativo 065040470600032253, sin indicar la condición en la que





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

actúa la persona reportada negativamente conforme lo plasma la ley 1266 de 2008.

En virtud de lo anterior, el 20 de abril de la presente anualidad radicó en el correo institucional eforero@davivienda.com un derecho de petición a través del cual solicitó que se le informará si esa entidad tiene interés conciliatorio, sin que hasta la fecha se le haya otorgado respuesta alguna...”.

2.2 Pretensiones

Los anteriores, fueron motivos suficientes para deprecar el amparo de sus derechos fundamentales; y en consecuencia se ordenará al BANCO DAVIVIENDA S.A. emitir una respuesta de fondo a la solicitud elevada el 20 de abril de 2021.

2 de 16

3. ACTUACIÓN PROCESAL

3.1 Trámite en primera instancia

La acción constitucional fue repartida para su conocimiento al Juzgado Sexto Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga Descentralizado en Floridablanca quien la avocó el 2 de junio de 2021, y dispuso darle el trámite previsto en el Decreto 2591 de 1991.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

3.2. Respuesta emitida por el BANCO DAVIVIENDA S.A.

Por intermedio del representante legal para asuntos jurisdiccionales de la Sucursal Norte de Santander y Arauca se informó en primer lugar, que el accionante a la fecha ha presentado en contra de la entidad y de otras autoridades judiciales y administrativas un promedio de 100 acciones de tutela con fundamento en los mismos hechos ocurridos desde el año 2012 por inconformidad en algunos servicios que el banco prestó, desgastando con ello el aparato de justicia y por ende ha sido inclusive sancionado por su actuar temerario; trayendo a colación apartes de lo así dispuesto por algunos de los juzgados que conocieron en pretérita oportunidad.

Del mismo modo, acotó que la solicitud que remitió el accionante el 20 de abril del año que avanza al correo electrónico institucional del presidente de la compañía no cumplía con las cargas suficientes para entenderlo como derecho de petición en tanto la información requerida no guardaba directa relación con los servicios de carácter público que ofrece el banco, en tanto lo pretendido por el mismo era conocer si existía o no interés en conciliar, pedimento que a su juicio resultaba insólito por cuanto los hechos sobre los que recae datan de años atrás (2012) y sobre los cuales ya se han pronunciado en anteriores oportunidades; y por tanto para tales fines debía ya acudir a un centro de conciliación en el que formulara en forma clara sus pretensiones y el fundamento jurídico y probatorio para que allí previa verificación se les citara a conciliar; a la par que el correo electrónico al que fue remitida la solicitud no es el asignado para la atención de peticiones, quejas y reclamos.

3 de 16

Finalmente expuso que por su parte no se habían vulnerado los derechos fundamentales del actor, por el contrario siempre habían atendido cada uno de sus requerimientos





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

respecto a las obligaciones de Crédito de Consumo Fijo No. 05904047600032269 y Crediexpress Rotativo No. 06504047600032253, indicándole inclusive en forma reiterada que actualmente y desde hace años atrás las obligaciones se encontraban canceladas por acuerdo condenatorio voluntario.

3.3. Otros trámites

Se allegó al expediente digital constancia de comunicación telefónica con el accionante y el oficial mayor del juzgado de primer grado en la que el mencionado afirmó no haber recibido aún respuesta de ninguna índole a su pedimento.

3.4. Sentencia de Primera instancia

4 de 16

Mediante providencia del 16 de junio de 2021 el Juzgado Sexto Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bucaramanga Descentralizado en Floridablanca resolvió tutelar el derecho fundamental de petición del señor OMAR DAVID GARCIA SARMIENTO al considerar que aun cuando se probó que el mencionado había desplegado múltiples solicitudes ante la entidad bancaria y consecuentes acciones de tutela, la presentada el 20 de abril de 2021 no guardaba similitud en su contenido; por lo que ordenó al BANCO DAVIVIENDA S.A. que dentro de la 48 horas siguientes a la notificación del fallo emitiera una respuesta clara, concreta y de fondo a la misma sin que la misma tuviese que ser favorable a sus intereses.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

De otro lado, declaró improcedente el amparo en lo atinente a la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data también invocados.

3.5. De la impugnación

Inconforme con la decisión, la accionada por medio de apoderado judicial la recurrió remitiéndose a lo expuesto en la respuesta inicial, insistiendo que el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos del sector financiero es reglado principalmente por parte de la Superintendencia Financiera quien fijó unas reglas para el sistema de información al consumidor financiero-SAC, y que atendiendo que el demandante había remitido la solicitud objeto de tutela ante el correo electrónico institucional del presidente de la compañía y no al designado para atender dichos trámites, no se encontraban en la obligación de dar contestación, máxime cuando el mismo fue creado para el contacto interno en la entidad.

5 de 16

Del mismo modo argumentó que a su juicio, no cualquier comunicación que reciba una entidad financiera era susceptible de impartir el trámite de un derecho de petición y su consecuente protección constitucional; insistiendo que el contenido de la solicitud de conciliación efectuada el 20 de abril por el demandante no tenía ninguna relación con los servicios de carácter público que prestan las entidades del sector financiero, ni con la posibilidad de acceso a esos servicios; y conforme a la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales - diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

subordinación, indefensión o posición dominante; sin que en el presente caso se ajustara a alguna de las anteriores.

4. CONSIDERACIONES

De conformidad con el artículo 86 Superior toda persona podrá acudir a la acción de tutela para reclamar la protección de sus derechos fundamentales, si avizora su vulneración o puesta en peligro por la acción o la omisión de una autoridad, o de un particular en los casos expresamente previstos por la ley; sin embargo, la procedencia de este trámite que se caracteriza por su naturaleza residual y subsidiaria, no llamada a reemplazar los procedimientos ordinarios previstos por el legislador y sujeta a la inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial, salvo que se acuda transitoriamente para precaver un perjuicio irremediable.

6 de 16

Según lo dispuesto en los artículos 86 de la C.P. y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciado derechos ajenos, de tal modo que el señor OMAR DAVID GARCIA SARMIENTO; se encuentra legitimado para reclamar en nombre propio la protección de sus derechos fundamentales.

4.1. Sobre el derecho fundamental de petición

El artículo 23 Superior, consagra que a través del derecho fundamental de toda persona puede presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener una resolución pronta y de fondo.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

Del mismo modo, ha previsto el legislador que las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas.

En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica², cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales.

Ahora bien, ha recalcado que en el caso de las entidades del sector financiero, habrán que sujetarse a los parámetros del

¹ "ARTÍCULO 32. DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. // Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. // Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. // Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data. // PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. // PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas. // PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes. // ARTÍCULO 33. DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS ANTE INSTITUCIONES PRIVADAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores."

² Esta Corporación recogió los supuestos en los que es procedente la solicitud frente a particulares: "(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. // En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política. // (ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental; // (iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario." Sentencia T-451 de 2017, M.P. Carlos Bernal Pulido.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

derecho de petición previstos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, en tanto son prestadoras de servicio público.

“... 4. El artículo 86 C.P. difiere al legislador la definición de los casos en que procederá la acción de tutela contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecta grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

De esta manera, el artículo 42 del Decreto Ley 2591/91 prevé las hipótesis de procedencia de la acción de tutela contra particulares. El numeral 3 de esa disposición señala que el amparo es válido ante el particular encargado de la prestación de servicios públicos.^[4] Es a partir de esa previsión que la jurisprudencia constitucional, de manera consistente, ha señalado que procede la acción de tutela contra las entidades que integran el sistema financiero, puesto que la Constitución confiere naturaleza de servicio público a esa actividad económica...”³.

8 de 16

A partir de dicha garantía, la H. Corte Constitucional ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Específicamente, ha referido lo siguiente:

“...a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión...b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si

³ Sentencia T 419 de 2013.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.....g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.....Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado...”⁴

9 de 16

Del mismo modo; la H. Corte Constitucional ha recalcado en forma reiterada que:

“...el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario,

⁴ Sentencia T-332 de 2015, MP. Alberto Rojas Ríos





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”⁵...⁶.

Del mismo modo, sobre los canales a través de los cuales se pueden elevar las peticiones, en reciente pronunciamiento la H. Corte Constitucional precisó:

“...4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos⁷.

10 de 16

⁵ Sentencia No. T-242/93

⁶ Sentencia T 146 de 2012.

⁷ Ley 1437 de 2011: “ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. // Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. // Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. // Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. // A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. // PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. // PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. // PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

4.5.6.1.1. Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.

Por su parte, los *medios electrónicos* son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁸. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “*el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.*”⁹ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet¹⁰, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de

efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.”

⁸ Véase Real Academia Española en: <https://dle.rae.es/?id=A58xn3c> y Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

⁹ Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”

¹⁰ En la Sentencia T-013 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”



No. SC 5780 - 1



No. GP 059 - 1



RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública¹¹. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos¹².

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior¹³.
..”¹⁴.

12 de 16

4.2. Caso concreto

¹¹ Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)”

¹² Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: // 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. (...) // 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. (...) // 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)”

¹³ En la Sentencia C-951 de 2014, este Tribunal indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

¹⁴ Sentencia T 230 de 2020.





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

Descendiendo al asunto en estudio, se adelanta que los argumentos expuestos por el recurrente no tienen vocación de prosperidad, y por lo tanto la decisión adoptada por el juzgado de instancia será confirmada.

Se observa que los razonamientos de la entidad accionada van dirigidos a que se revoque la sentencia proferida el 16 de junio de 2021 y en su lugar se deniegue al señor OMAR DAVID GARCÍA SARMIENTO el amparo del derecho fundamental de petición que invocó ante la falta de respuesta a la solicitud remitida vía electrónica aforero@davivienda.com en la que requirió “¿solicito me informen si están dispuestos a que nos sentemos a conciliar por la violación de mis datos en mis crédito express fijo: 05904047600032269 y crédito expres rotativo: 065040470600032253. solicito me respondan banco davivienda ... y manifiesten si quieren conciliar o no quieren?”; en tanto a su juicio, no les asistía la obligación legal de atenderla en primer lugar por cuanto el correo al que fue enviada no corresponde a un canal habilitado por la entidad para la recepción de peticiones sino al institucional del presidente del banco; así como que el objeto de la misma no guardaba directa relación con los servicios que presta DAVIVIENDA S.A. y por tanto como persona jurídica privada no regía en este caso el deber impuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

13 de 16

Sin embargo, como se extrae de los extractos jurisprudenciales traídos a colación en el acápite de las premisas jurídicas, de un lado, en efecto, el demandante se encontraba facultado para formular solicitudes ante el BANCO DAVIVIENDA S.A. quien como entidad financiera le asistía la obligación de dar respuesta; o en su defecto, de considerar que se trataba de una petición incompleta o confusa solicitar oportunamente la aclaración o complementación del caso





RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

conforme lo establece la ley; o de ser reiterativa dar aplicación al art. 19 de la Ley 1755 de 2015, en tanto se ha decantado ya que pese a su condición de persona jurídica de derecho privado, el servicio que estas prestan se les confirió la naturaleza de servicio público.

Sumado a lo anterior; si bien, el contenido de la petición invocada por el ciudadano GARCÍA SARMIENTO adolece de mayor precisión en tanto el interés que se infiere de la misma resulta bastante amplio; lo cierto es que de un lado, en la respuesta que allegó la demandada al trámite e inclusive en el escrito de impugnación, se extrae palpable que la entidad conoce con exactitud las desavenencias de las que proviene la inconformidad en virtud de la cual; al parecer busca el accionante proceder a impulsar una conciliación extrajudicial; y como se dijo en precedencia, si en efecto, ante la ausencia de pretensiones claras respecto de lo que busca al parecer concertar el demandante o su imposibilidad de emitir un concepto de esa índole por fuera de un proceso judicial o administrativo, debió comunicarlo oportunamente; sin que encuentre el Despacho razonable que se afirme que el contenido del escrito no guardaba relación directa con los servicios prestados; si por el contrario del mismo dicho de los representantes de la entidad bancaria se extrae que el conflicto se deriva de las obligaciones de Crédito de Consumo Fijo No. 05904047600032269 y Crediexpress Rotativo No. 06504047600032253 que adquirió el señor OMAR DAVID, años atrás.

14 de 16

Ahora, respecto del medio utilizado por el actor para elevar su requerimiento ante el BANCO DAVIVIENDA S.A.; a saber, el correo electrónico institucional asignado al presidente de la entidad bancaria; el mismo legislador al regular el derecho de petición en la Ley 1435 de 2011 otorgó en forma amplia la facultad para que los ciudadanos acudan mediante diferentes formas o canales a ejercerlo “ :> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo



No. SC 5780 - 1



No. GP 059 - 1



RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

para la comunicación o transferencia de datos”; y si bien, la Superintendencia Financiera estableció el deber para las entidades financieras para habilitar canales específicos para la recepción de peticiones, quejas o reclamos; lo cierto es que ni en la intervención del banco al interior del trámite constitucional, ni menos aún de la consulta de la página web de la entidad se extrae con facilidad y claridad la cuenta electrónica habilitada para tal fin.

Aunado a ello;; tal y como se previó también en el CPACA en su art. 21, y contrario a lo afirmado por la recurrente, una vez se recibió el requerimiento en el correo electrónico del presidente del Banco, de considerar que no era el competente para atenderla, debió oportunamente correr traslado de la misma a la dependencia que sí lo era, para que dentro de los términos legales se impartiera el trámite pertinente a la misma; obligación, que recae tanto en las entidades públicas o que prestan servicios públicos como a los funcionarios y/o empleados que las conforman; pues aun cuando le asiste razón al accionado respecto a que la desatención de los ciudadanos de los canales destinados para tales fines de cierta manera trastoca la correcta y oportuna atención de las solicitudes; e inclusive la correcta prestación de los servicios, dicho omisión no releva a los obligados, de impartir el trámite o redireccionar los pedimentos mal radicados en los términos que establece la ley.

15 de 16

En conclusión, por haberse probado en el presente trámite tutelar que el BANCO DAVIVIENDA S.A. vulneró el derecho fundamental de petición del señor OMAR DAVID GARCIA SARMIENTO al no resolver de forma oportuna, clara, precisa y congruente la petición elevada el 20 de abril de 2021, se encuentra ajustada a derecho la decisión adoptada por el Juzgado Sexto Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga Descentralizado en Floridablanca el 16 de junio de 2021, mediante la cual se amparó el derecho



No. SC 5780 - 1



No. GP 059 - 1



RAD.- 68001.40.88.006.2021.00046.01
J02PCBUC | STP – CONFIRMA

fundamental de petición; y por consiguiente será confirmada en su integridad.

* * *

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión adoptada el 16 de junio de 2021 por el Juzgado Sexto Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga Descentralizado en Floridablanca dentro de la acción de tutela promovida por OMAR DAVID GARCÍA SARMIENTO contra el BANCO DAVIVIENDA S.A.

SEGUNDO.- Notifíquese de acuerdo con lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

16 de 16

TERCERO.- Remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

PEDRO ANTONIO VILLAMIZAR GIRALDO
JUEZ

*- Firma digital usada para sentencia de tutela 2021-00046-01.

*- Decreto 491 de 2020, Artículo 11 "...Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio..."

Este documento contiene	Caracteres	Palabras	Párrafos	Páginas
	19678	3742	76	16

Proyectó: María Camila Díaz López

