

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00249-00

ACCIONANTE: LEIDY DIANA CASTELLANOS MUÑOZ

ACCIONADA: BANCO DE OCCIDENTE S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes de abril del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **LEIDY DIANA CASTELLANOS MUÑOZ**, quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, que el día 16 de marzo de 2021 presentó un derecho de petición ante el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

Que a la fecha, la accionada no ha brindado una respuesta de fondo.

Que el término para dar contestación a su *petitum*, señalado en el artículo 15 de Ley 1581 de 2012 y el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, se encuentran vencido.

Por lo anterior, pide se tutele sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada brindar una respuesta de fondo a su petición del 16 de marzo de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DE OCCIDENTE S.A.

La accionada pese a encontrarse debidamente notificada, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿El **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **LEIDY DIANA CASTELLANOS MUÑOZ**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 16 de marzo de 2021?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia¹, ha señalado que el contenido esencial del derecho de petición comprende:

(i) La posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas;

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

(ii) La respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo;

(iii) Una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Asimismo, la Corte Constitucional² ha señalado que el ejercicio del derecho de petición está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término para resolver las peticiones es de quince (15) días siguientes a su recepción, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, la autoridad debe explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una **notificación eficaz**.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse, que ésta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y cumplir el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además, que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración o el particular, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, 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, aunque la respuesta sea negativa⁴.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

3 En la sentencia T-545 de 1996, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

4 Sentencia T-146 de 2012.

Ahora bien, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas sino que también se hace extensible a los particulares.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **LEIDY DIANA CASTELLANOS MUÑOZ** remitió un derecho de petición ante el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** el día 16 de marzo de 2021, en el que solicitó lo siguiente:

***“Primero:** Además de la comunicación previa, solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo.*

***Segundo:** Solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia.*

***Tercero:** Solicito foto del envío de los archivos de estadísticas de modificaciones que genera el portal de datacrédito que muestra la información de la modificación seleccionada. Este archivo muestra la fecha de apertura y los días en mora.*

***Cuarto:** Solicito respetuosamente la entidad que me envíe foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención.*

***Quinto:** Solicito foto del archivo emitido por facilidad datacrédito donde se evidencia el día, la hora, el correo, el nombre del archivo, la fecha de entrega y el correo de notificación de cada uno de los reportes.*

***Sexto:** Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora”.*

El derecho de petición fue remitido a la entidad accionada el día 16 de marzo de 2021 a las 20:32 pm a los correos electrónicos: servicio@bancooccidente.com.co datospersonales@bancooccidente.com.co defensoriaalcliente@bancooccidente.com.co EEspinoza@bancooccidente.com.co y djuridica@porvenir.com.co sin embargo, tan solo éste último guarda correspondencia con el que aparece registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

El **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, pese a haber sido debidamente notificado de la acción de tutela guardó silencio, lo que haría presumir ciertos los hechos de la acción de tutela, y como quiera que no obra prueba de la respuesta al derecho de petición, sería procedente -en principio- conceder el amparo.

Sin embargo, teniendo en cuenta la fecha en que fue radicado el derecho de petición y la fecha de interposición de la acción de tutela, encuentra el Despacho que el amparo no está llamado a prosperar por las siguientes razones:

Afirma la parte actora que el término de 15 días estipulado en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 y en el artículo 15 de Ley 1581 de 2012 se encuentra vencido, sin que la

accionada haya contestado su petición. Sin embargo, ninguna de esas dos normas es aplicable en el presente caso, en lo que hace a la regulación del derecho de petición.

En primer lugar, la **Ley 1266 de 2008** tiene por objeto que todas las personas conozcan, actualicen y rectifiquen las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos. El párrafo del artículo 16 ibidem, señala que si los titulares de la información consideran que la información contenida en su registro individual en un banco de datos deba ser objeto de corrección o actualización, podrán presentar un reclamo ante el operador de la información, quien deberá atenderla en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En el caso en estudio, el derecho de petición fue dirigido a la fuente de la información, esto es, al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, y no a **CIFIN TRANSUNIÓN** o **DATA CREDITO EXPERIAN** quienes serían los operadores de la información y los encargados de manejar el banco de datos.

Además, el *petitum* va encaminado a que se remita a la parte actora, la información que le permita establecer si transcurrieron 20 días entre la notificación de la comunicación previa y el envío de la información del primer vector negativo ante las centrales de riesgo. Es decir, la petición no busca la corrección o actualización de la información reportada a nombre de la actora en un banco de datos, de manera que no es dable aplicar el término de 15 días que señala el párrafo del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

En segundo lugar, en lo que respecta a la **Ley 1581 de 2012**, ésta tiene la misma finalidad, cual es, que las personas conozcan, actualicen y rectifiquen las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o en archivos. El artículo 15 ibidem, señala que el responsable o encargado del tratamiento de datos, cuenta con un término máximo de 15 días hábiles para atender el reclamo que presenten el titular o sus causahabientes cuando consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.

En el presente caso, si bien la petición fue dirigida al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, quien es el responsable del tratamiento de la información, lo cierto es que, como se indicó anteriormente, en la petición no se está pidiendo que la información contenida en la base de datos sea corregida, actualizada o suprimida.

Así las cosas, aunque las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 son normas especiales que regulan el término que tienen los operadores de la información y los encargados del tratamiento de la información para dar contestación a los reclamos, lo cierto es que en

este caso no es dable exigir a la accionada que responda la petición de la accionante en dicho término, toda vez que el objeto de la petición es completamente diferente al establecido en los artículos 16 y 15, respectivamente.

En consecuencia, en este caso se debe dar aplicación a la norma general que regula el derecho de petición, esto es, la Ley 1755 de 2015, cuyo artículo 14 reza que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

No obstante, debe tenerse en cuenta que el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido que la ampliación de los términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Conforme lo anterior, al contabilizar los 30 días hábiles que tiene la accionada para resolver la petición remitida por la parte actora el 16 de marzo de 2021 a las 20:32 pm, la cual se entiende presentada el 17 de marzo de 2021 por haberse remitido por fuera del horario laboral, se advierte que la respuesta deberá ser brindada a más tardar el 03 de mayo de 2021.

No obstante, y de acuerdo con el Acta de Reparto, la acción de tutela fue radicada el 16 de abril de 2021, es decir, cuando apenas habían transcurrido 19 días hábiles. Ello quiere decir, que la acción de tutela se interpuso con anterioridad al vencimiento del término que tenía la accionada para dar respuesta al derecho de petición.

Al respecto, la Corte Constitucional en la Sentencia T-1097 de 2003 señaló:

*“No queda duda que la solicitud de amparo constitucional presentada por el accionante a través de su apoderado judicial, **resulta infundada puesto que para la fecha de interposición de la acción de tutela no había transcurrido el término legal otorgado para resolver la petición** de reconocimiento de la pensión gracia, de lo cual se infiere la inexistencia de amenaza o violación al derecho fundamental de*

petición. Adicionalmente, debe recordarse que la acción de tutela es un mecanismo constitucional de carácter excepcional y por lo mismo no debe acudir a él sino cuando existan razones serias que permitan concluir la existencia de amenaza o violación a los derechos constitucionales fundamentales, y no como ocurrió en el presente en el que el apoderado judicial, sin mayor fundamento, acudió al juez de tutela para restablecer un derecho cuya amenaza ni siquiera se había configurado con lo cual se soslaya uno de los deberes constitucionales de la persona y de ciudadano que es el de colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia, y cuya observancia es más exigente para los profesionales del derecho en razón a su formación jurídica”.

Adicionalmente, en la Sentencia T-1107 de 2004 manifestó:

*“Una vez analizados los hechos y las pruebas obrantes en el proceso, esta Sala de Revisión concluye que **la protección del derecho fundamental de petición invocado por la demandante no debe ser concedida, toda vez que no se evidencia una vulneración del mismo por parte de Coomeva EPS. Ello en razón a que el término otorgado a la entidad accionada para dar respuesta a la solicitud presentada por la señora Mercedes Rosa Ospina Florez, aún no se había vencido al momento de la presentación de la acción de tutela objeto de revisión.**”*

En ese orden de ideas, al momento de interponerse la presente acción de tutela, e incluso al momento de decidirse, el término para responder la petición aún no ha fenecido, por lo que es necesario concluir que la accionada no ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la accionante, lo que conduce a negar el amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición, invocado por la señora **LEIDY DIANA CASTELLANOS MUÑOZ** en contra de **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ