

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: 11001-41-05-008-2022-00578-00

ACCIONANTE: CAROLINA LONA CHENG CHU

ACCIONADA: BANCO DE BOGOTÁ S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **CAROLINA LONA CHENG CHU** quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, que el 09 de junio de 2022 radicó un derecho de petición ante la accionada, el cual no ha sido respondido.

Por lo anterior, solicita se ampare el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la accionada *"se inscriba el Nit. persona natural # 700.049.643-7 a la PSE de mi cuenta de ahorros # ***150, para poder pagar por este medio los parafiscales de Nit. # 700.049.643-7 a través de PSE, en Aportes en línea."*

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DE BOGOTÁ S.A.:

La accionada fue debidamente notificada de la acción de tutela el día 28 de julio de 2022 a las 03:59 p.m., al correo electrónico: rjudicial@bancodebogota.com.co, que aparece en el

certificado de existencia y representación legal y, se tuvo constancia de entrega el mismo día y hora; pese a ello, 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 BOGOTÁ S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **CAROLINA LONA CHENG CHU**, al no haberle dado respuesta a su petición del 09 de junio de 2022?

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.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial 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; (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, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía 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.

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.

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

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

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.

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 negativa³.

En síntesis, la garantía real del 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.

Es importante señalar, 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.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de este artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de 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.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **CAROLINA LONA CHENG CHU** elevó un derecho de petición ante el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, en el que solicitó lo siguiente:

³ Sentencia T-146 de 2012.

“Estimada Angelika:

*Saludo cordial, por medio de este derecho de petición, le pido con todo respeto lo siguiente: Inscribir el Nit 700.049.643-7 de aportes en línea dentro del sistema de pago de mi PSE. Ya que he llamado en múltiples ocasiones a la línea telefónica de servilínea de Banco de Bogotá, pero ningún asesor me da solución, puedo pagar desde mi cuenta de ahorros No. ***150 los aportes en línea de la cédula de extranjería 354768, pero no puedo pagar los de Nit persona natural 700.049.643-7.*

*Con lo anterior expuesto, pido con mucho respeto inscribir el Nit. persona natural No. 700.049.643-7 a la PSE de mi cuenta de ahorros No. ***150, para poder pagar por este medio los parafiscales de Nit. 700.049.643-7 a través de PSE, en aportes en línea.”⁴*

La petición fue radicada el día 09 de junio de 2022, en los correos electrónicos: avs4038@bancodebogota.com.co y ger2058@bancodebogota.com.co⁵ los cuales, según consulta realizada en la página web de la entidad bancaria, corresponden a correos electrónicos de “atención al cliente” de “Gerentes de Cuentas - Gerentes Premium”⁶, es decir, que se trata de canales de comunicación habilitados por la accionada.

La accionada **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** fue debidamente notificada de la acción de tutela al correo electrónico de notificaciones judiciales: rjudicial@bancodebogota.com.co el cual generó constancia de entrega el día 28 de julio de 2022 a las 04:00 p.m. Por lo tanto, es dable presumir que el destinatario sí recibió la notificación por cuanto el iniciador dio *acuse de recibo*, es decir, que el acto de comunicación fue efectivo en tanto el servidor de origen certificó que se produjo la entrega sin inconveniente alguno.

Sin embargo, la accionada guardó silencio, lo que hace presumir ciertos los hechos de la acción de tutela, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991; y, como quiera que no hay prueba de la respuesta a la petición radicada por la accionante habiendo transcurrido más de los 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015 (ya vigente para el momento en que se radicó la petición), se comprueba la violación al derecho fundamental de petición, lo que conduce a conceder el amparo.

En consecuencia, se ordenará al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** dar una respuesta de fondo a la petición elevada por la señora **CAROLINA LONA CHENG CHU**, asegurándose de notificarla efectivamente. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

⁴ Página 05 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

⁵ Página 05 ibídem.

⁶ Consultado en: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/atencion-al-cliente/gerente-de-cuenta/gerentes-premium.pdf>

Para finalizar, la accionante solicita al Juzgado que ordene a la accionada realizar la inscripción del Nit 700.049.643-7 en su cuenta de ahorros No. ***150. Dicha pretensión es improcedente, en primer lugar, por cuanto no constituye una vulneración o una amenaza de un derecho fundamental en particular, y son exclusivamente para éstos para los cuales se ha instituido la acción de tutela; y en segundo lugar, por cuanto el derecho fundamental cuya protección se invoca en esta acción de tutela es el de petición, y sobre éste es que se ha concedido el amparo.

Sobre el particular se debe aclarar que, el núcleo esencial del derecho fundamental de petición reside en que se obtenga una respuesta de fondo por parte del ente a quien se eleva la petición, respuesta que no necesariamente debe ser afirmativa. La falta de respuesta no puede ser entendida como el derecho a exigir que, a través de la acción de tutela se ordene al ente realizar lo que en el derecho de petición se persigue, puesto que -se reitera- el amparo va dirigido únicamente a que se dé una respuesta de fondo al peticionario.

En ese orden, será el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** el competente para determinar, en la respuesta que dé a la petición de la accionante, si es procedente o no inscribir en su cuenta de ahorros el número de identificación tributaria para que pueda realizar el pago de los aportes parafiscales en línea.

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: AMPARAR el derecho fundamental de petición de la señora **CAROLINA LONA CHENG CHU**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, que dentro del término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta de fondo al derecho de petición elevado por la señora **CAROLINA CHENG CHU** el día 09 de junio de 2022. Se advierte que en ningún caso el accionado estará obligado a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: 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

CUARTO: En caso de 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