



Juzgado Quinto 5° Civil Municipal de Bogotá DC.
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono 2815639
cmp105bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., Dieciocho (18) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

REF. ACCIÓN DE TUTELA

RAD. No 11001 4003 005 2024 00258 00

ACCIONANTE: DINA MAYERLY GAONA RODRIGUEZ

ACCIONADA: BANCO DE BOGOTÁ

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia, presentada por DINA MAYERLY GAONA RODRIGUEZ identificado con cédula de ciudadanía número 1.010.222.901, en contra BANCO DE BOGOTA en la que se acusa la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

I. ANTECEDENTES:

HECHOS

Actuando en nombre propio la accionante indicó que, el día 29 de enero de 2024 se le adjudicó el crédito hipotecario número 954464454, por valor de \$67.800.000, el cual se generó en aras de la adquisición del bien inmueble ubicado en el conjunto residencial bulevar del portal, Torre 3 apartamento 803, de la localidad de Usme.

Resaltó que, las condiciones de dicho crédito fueron informadas por la accionada, con posterioridad el desembolso, en fecha 31 de enero de 2024, con las siguientes generalidades, a saber: VALOR DESEMBOLSADO 67.800.000, PLAZO 240, VALOR CUOTA FIJA 382.105, TASA DE INTERES 5.94999. Así mismo, se le adjudicó un crédito de remodelación igualmente, desembolsado en vigencia del mes de enero de 2024, cuyas condiciones fueron informadas, con posterioridad al desembolso en fecha 31 de enero de 2024, en cual conserva las siguientes generalidades, saber: VALOR DESEMBOLSADO 25.139.574, PLAZO 120, VALOR CUOTA FIJA 282.672, TASA DE INTERES 6.1149700.

Manifestó que, producto de dichos créditos concedidos, la accionada sin previa información cambia las condiciones de los créditos pactados, incrementando de manera arbitraria los valores a pagar de cada uno de los créditos.

Destacó que, en atención a dicha actuación abusiva de la accionada, en ejercicio del derecho de petición, en fecha 12 de febrero de 2024, solicito de

manera verbal lo siguiente: (...)

- Se le informe por que la entidad bancaria banco de Bogotá, emite dos tablas de amortización donde cambian las condiciones pactadas de los créditos, sin informar tales disposiciones.
- Se le suministre copia simple de todos los documentos, generados y firmados en cada una de las operaciones de crédito enunciadas con anterioridad.
- Se le informe porque de manera arbitraria la entidad accionada, cambio las condiciones del crédito, generando un aumento en los valores pagados y pactados, de cada uno de los créditos.

Finalmente, reiteró la falta de contestación a su petición luego de haber transcurrido más de 15 días.

LA PETICIÓN

Que se tutele su derecho fundamental al derecho de petición, en consecuencia, ordenar al accionado, BANCO DE BOGOTA., que, en un lapso no superior a 48 horas, de respuesta de fondo al Derecho de petición invocado anteriormente, sobre los créditos mencionados.

SINTESIS PROCESAL

Fue radicada a través de la oficina de reparto la presente acción constitucional el 05 de marzo de 2024, en marzo 06 la misma data, se admitió la acción, se ordenó notificar a la entidad accionada, otorgándole el plazo improrrogable de tres (3) días para que brindara una respuesta al amparo deprecado por el actor constitucional.

Del mismo modo, se requirió a la accionante para que, dentro del término de un (1) día, aportara constancia de radicado de la petición objeto de la presente acción constitucional. (pdf.05 del expediente digital).

La entidad accionada fue notificada de la presente acción constitucional el 06 de marzo de 2024, en las direcciones electrónicas dispuestas para ello rjudicial@bancodebogota.com.co, emb.radica@bancodebogota.com.co según se vislumbra en los archivos 07-08 de la carpeta digital del presente asunto, de lo cual guardaron silente conducta.

CONSIDERACIONES:

LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación.

Esta acción sólo 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. Por consiguiente, esta protección debe ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

- DERECHO DE PETICION

El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía prevista en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas, con el fin de que sus solicitudes sean resueltas sin importar en qué sentido, de forma pronta y cumplida, sin perder de vista la congruencia que debe existir entre la petición y la respuesta. Regulado igualmente mediante la ley 1755 de 2015.¹

De tal suerte, que la demora al contestar o incluso las respuestas evasivas, vagas o contradictorias y, en general, las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la contestación lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en conductas que violan el derecho de petición.

Según la Corte Constitucional “Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”².

Imperativo se torna destacar, los parámetros que la Honorable Corte Constitucional ha establecido frente al Derecho de Petición, en cuanto su ejercicio y alcance, los cuales han sido objeto de estudio en diversas sentencias entre las cuales se destaca la Sentencia T- 230 de 2020, en la cual se refirió:

“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.

¹ 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

² Corte Constitucional. Sentencia T- 149 de 2013. Magistrado Ponente. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

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 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”.*

En este sentido, es menester precisar que ante la existencia de una petición elevada ante la administración o inclusive ante un particular encargado de la prestación de un servicio, la cual no es resuelta dentro del término consagrado por la ley y con las exigencias previstas en la jurisprudencia en cita, es procedente la Acción de Tutela, en aras de amparar la garantía constitucional, prevista en el artículo 23 de la Carta Política.

Amén de lo anterior, conviene señalar que la entidad llamada a responder la petición dispone del plazo previsto en el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015³, siendo éste de 15 días**, pues, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y 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 de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Igualmente se ha destacado que la petición podrá ser verbal o escrita, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 artículo 15 (...) *Presentación y radicación de peticiones. 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.*

CASO CONCRETO.

El asunto que ocupa la atención de este Despacho, radica en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición de DINA MAYERLY GAONA RODRIGUEZ, toda vez que lo considera vulnerado por el BANCO DE

³ La ley 1755 del 30 de junio de 2015 regulo el derecho fundamental de petición y sustituyo un título del código de procedimiento administrativo y de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

BOGOTA, en el entendido que no se ha contestado el derecho de petición radicado de manera verbal el pasado 12 de febrero de 2024.

Revisado el material probatorio arrimado a la presente acción constitucional, se advierte que la accionante, no aportó siquiera documento alguno de la vinculación del crédito adquirido con la entidad financiera hoy accionada.

Es preciso indicar que, si bien la ley que regula el derecho de petición dentro del ordenamiento jurídico colombiano, dispuso tener en cuenta las peticiones de forma verbal o escrita, en la misma, se estableció que *se dejará constancia de ello (...)*, con eso pretende el legislador, dar puntos concretos a saber cuándo se presenta una petición de forma verbal, a fin de contabilizar los términos en que se deben responder las solicitudes.

Dicho ello, se vislumbra que, en el presente asunto, la accionante manifestó que presentó derecho de petición de forma verbal, pero no indicó ante que sucursal, téngase en cuenta que, por ser una entidad financiera, cuenta con muchas sucursales a lo amplio y ancho del territorio nacional, por lo cual no es posible verificar en cual de ellas se presentó la petición objeto del presente asunto.

Además, citada entidad financiera cuenta en su pagina web, con portal de peticiones, quejas y reclamos en línea.

Banco de Bogotá 

Peticiones, quejas y reclamos en línea

Autogestiona tus solicitudes de forma rápida y fácil desde la aplicación Banca móvil o Banca virtual.

[Ir a crear solicitud](#)

[Ver video tutorial](#)

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/landings/pqrs/index.html>

Aspecto por el cual, no es procedente amparar el derecho de petición invocado por la accionante en este asunto, en el sentido que, no se acreditó constancia alguna de la radicación de la petición como lo establece la ley 1755 de 2015, respecto a las peticiones de forma verbal. Aunado a ello, como se vislumbra en la captura de pantalla la entidad financiera hoy accionada cuenta con portal virtual para la recepción de solicitudes. Por lo que se le conmina a la accionante, si aún no ha recibido contestación sobre su petición, inicie los tramites pertinentes por medio de la pagina virtual de la entidad financiera ya referida.

Por lo tanto, este estrado judicial denota la improcedencia de la acción constitucional en el entendido que la accionante dispone con más canales

para radicar de manera efectiva la petición a la que se refiere sobre sus obligaciones adquiridas con la entidad financiera hoy accionada, o si en su lugar lo vuelve a radicar de manera verbal deberá dejar constancia que lo acredite según lo dispuesto por la ley que regula el derecho de petición en Colombia.

Sea esta la oportunidad para poner de presente que el suscrito Juez, ha tomado posesión como titular encargado de esta Sede Judicial, a partir de la presente calenda, motivo por el cual, de manera prioritaria se profiere la presente decisión.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE Bogotá D.C.**, administrado justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por DINA MAYERLY GAONA RODRIGUEZ, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción, por el medio idóneo más expedito y eficaz.

TERCERO: REMITIR el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,



DANIEL MAURICIO MENESES NARANJO
JUEZ

AR.