



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.**  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**INFORME SECRETARIAL.** Bogotá D.C., 21 de julio de 2021. En la fecha, pasa al Despacho del Señor Juez la Acción de Tutela de la referencia. Sírvase Proveer.

**Veintidós (22) de Julio de Dos Mil Veintiuno (2021).**

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 31 05 033 2021 00 252 00			
ACCIONANTE	Olga Patricia Cardozo	C.C. No.	39.761.804 de Bogotá
ACCIONADA	Fondo Nacional del Ahorro - FNA		
PRETENSIÓN	Amparar los derechos fundamentales de petición, debido proceso, vivienda e igualdad, y como consecuencia ordenar a la entidad accionada se me informe de manera clara, concreta y concisa las razones por las cuales se ha negado el crédito hipotecario o de leasing habitacional solicitado por la accionante, a fin de poder subsanar la solicitud. Lo anterior, con base en la petición radicada por la accionante con radicado No. 02-2303-202104070344418.		

### I. ANTECEDENTES

La señora **OLGA PATRICIA CARDOZO**, actuando en nombre propio, presentó solicitud de tutela contra el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**, invocando la protección de sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, vivienda e igualdad, los cuales considera vulnerados toda vez que la entidad accionada ha omitido informar de manera clara, concreta y concisa las razones por las cuales se ha negado el crédito hipotecario o de leasing habitacional solicitado por la accionante.

Para fundamentar su solicitud, el accionante relata los siguientes:

#### 1. HECHOS.

- 1.1 Desde hace más de cinco años la accionante se comprometió con el FNA a realizar un ahorro voluntario para acceder a un crédito hipotecario o leasing habitacional.
- 1.2 En más de seis ocasiones la accionante ha presentado los documentos y formularios requeridos por la entidad para solicitar el estudio de crédito hipotecario, no obstante, su respuesta siempre ha sido negativa, sin que se indique de manera concreta por los motivos por los cuales no se aprueba la solicitud de crédito.

#### 2. Intervención de la Entidad Accionada.

Admitida la tutela, de ella se dio traslado a la entidad accionada a fin de que ejerciera su derecho de defensa.

##### 2.1 Respuesta del Fondo Nacional del Ahorro -FNA-

Mediante contestación enviada a la dirección de correo electrónico la entidad accionada indicó que mediante oficio No. 01-2303-202107120347281 del 12 de julio de 2021 se informó a la accionante que *"a pesar de presentar la documentación requerida, el estudio de estas no cumplió con los requisitos de aprobación, puesto que, el trámite 1675012 del 20 de enero de 2021 fue rechazado teniendo en cuenta que el contrato de prestación de servicios, el cual es soporte para determinar ingresos, estaba pronto para vencerse, por lo cual, y al no presentarse renovaciones por parte de la afiliada, se decidió su eventual rechazo. Por otro lado, el trámite 1680140 radicado el 10 de febrero de 2021 fue rechazado, toda vez que no cumplió con el puntaje mínimo en centrales de riesgo, el cual, no es decisión por parte de nuestra Entidad"*.

Igualmente señala que el ahorro voluntario realizado por la accionante no implica un preaprobado de la solicitud de crédito, sino que este constituye un prerrequisito para que se pueda hacer el estudio del crédito en aquellos casos en los que la persona no esté afiliada por cesantías al FNA.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.**  
**Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10**  
[jlatto33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlatto33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Como consecuencia de lo anterior, solicita se declare la carencia actual de objeto por hecho superado.

## II. PROBLEMA JURÍDICO.

Entra el Despacho a determinar, si la respuesta de la accionada es suficiente para satisfacer la solicitud de crédito elevada por la accionante.

Con lo anterior se procede a resolver, previas las siguientes;

## III. CONSIDERACIONES

Conforme al Art. 86 de la Constitución Política y el Decreto Reglamentario de la Acción de Tutela (Art. 1º. del mencionado Decreto), ésta procede contra la acción u omisión de las autoridades públicas y de los particulares, sobre estos últimos, según lo establece la ley (art. 42 del mismo Decreto) que vulneren o amenacen cualquiera de los derechos constitucionales fundamentales, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Establece por previsión supra legal la concepción de la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de sus Derechos Constitucionales Fundamentales, cuando se ven vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que le señale la ley, siempre que para la protección del derecho que busca el amparo de tutela no exista otro mecanismo de defensa judicial para protegerlo, o que existiendo, al ejercitarse la acción se pretenda evitar un perjuicio irremediable, para lo cual su procedencia sería posible como mecanismo transitorio dada su inmediatez para la protección del derecho constitucional violado.

Además, el Decreto 306 de 1.992, por medio del cual se reglamenta el Decreto 2591 referido, establece en su artículo 2º que la acción de tutela protege exclusivamente los derechos constitucionales fundamentales y que no puede ser utilizada para hacer cumplir las leyes, los decretos, los reglamentos o cualquier otra norma de categoría inferior, como así lo tiene interpretado y definido la jurisprudencia reiterada del Alto Tribunal Constitucional.

### 1. DERECHO DE PETICIÓN.

Al respecto, ha manifestado la Honorable Corte Constitucional, que la posibilidad de las autoridades de no contestar reclamaciones o solicitudes conlleva la configuración del fenómeno del silencio administrativo, lo que no puede entenderse como vía expedita para el desconocimiento del núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

El derecho de petición es el mecanismo por excelencia que tiene el ciudadano para poner en funcionamiento la administración pública, y obtener una pronta respuesta a los problemas que le aquejan, razón por la cual le corresponde a la administración pública, en desarrollo de la función pública, su resolución.

La Corte en sentencia T - 761 de 2005 con relación al derecho de petición indicó:

*“[...] reiteradamente la Corte Constitucional ha definido los componentes conceptuales básicos y mínimos del derecho de petición, señalando que dicho derecho fundamental comprende la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta. El destinatario de la petición debe: a- Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. b- Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas*



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[j1ato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j1ato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

*evasivas y comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones."*

El derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, ubicado dentro del Título II, Capítulo I, titulado "DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES", es la facultad concedida a las personas para poner en actividad a la autoridad pública o entidades privadas sobre un asunto o situación determinada, y como lo ha precisado el constitucionalista Dr. JACOBO PEREZ ESCOBAR, "[...] El derecho de petición es tan fundamental que sin él serían nugatorios todos los demás. Esto es un derecho que sirve de medio para hacer valer los demás cuando son desconocidos o vulnerados. De ahí su naturaleza especial [...]".

La nueva Ley Estatutaria del Derecho de Petición, Ley 1755 de 2015, establece los términos y parámetros en que deben ser resueltas las peticiones elevadas por los particulares, el artículo 14 de dicha normatividad es claro al establecer:

*"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. 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 (30) días siguientes a su recepción.*

*Parágrafo. 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 la ley 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" (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ahora bien, respecto al deber de notificación de la respuesta que llegue a emitir la administración, la Corte Constitucional en sentencia T-419 de 2013 expresó lo siguiente:

*"Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.*

*4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.*

*4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, **que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.***

*4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la **responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, 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 aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.***



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.**  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlado33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas". (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Igualmente, sea del caso mencionar que en atención a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional se expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en virtud del 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, siendo unas de estas i) la ampliación de términos para atender las peticiones (Art. 5) y ii) la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa (Art.6).

#### IV. CASO CONCRETO.

Para el estudio del caso en concreto, indica la parte accionante que el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA** ha omitido informar de manera clara, concreta y concisa las razones por las cuales se ha negado la solicitud de crédito hipotecario o de leasing habitacional solicitado por la accionante.

Si bien con la acción de tutela se allegó oficio de respuesta No. 01-2303-202104120195477, en este simplemente se indica a la accionante su solicitud de crédito no será aprobada "*hasta que no cumpla los requisitos establecidos por la Entidad*". De lo anterior se tiene que la respuesta brindada por la entidad en tal oportunidad no cumple con los parámetros establecidos por la Corte Constitucional para que se entienda satisfecho el derecho de petición presentado, esto por cuanto en el oficio referido no se indican de manera concreta cuáles son los requisitos que no cumple la accionante para que la solicitud de crédito sea aprobada.

A pesar de lo anterior, con el escrito de contestación de la tutela, se allegó nuevo oficio de respuesta con radicado No. 01-2303-202107120347281 en el cual las razones por las cuales se han negado la solicitud de crédito, a saber, las siguientes:

- "El trámite 1675012 del 20 de enero de 2021 fue rechazado porque el contrato por prestación de servicios que adjuntó en la solicitud como soporte de los ingresos, tenía plazo por un año, contado a partir del 3 de febrero de 2020; la recepción del trámite fue el 21 de diciembre de 2020 y para esa fecha faltaban menos de 60 días para el vencimiento del contrato por lo cual, el analista procedió a rechazar el caso indicando que el contrato estaba próximo a vencerse y no se presentaron renovaciones que indicaran que iba a tener continuidad en el contrato.
- Se evidencia nuevo trámite 1680140 radicado el 10 de febrero de 2021, el cual presentó rechazo por lo siguiente, "R1. No cumple políticas internas. 10/Feb/2021.", lo anterior, debido a que usted no cumple con el puntaje mínimo requerido en las centrales de riesgo, establecido por la vicepresidencia de riesgos del FNA".

De tal suerte se tiene que con la respuesta dada por el FNA se ha resuelto el pedimento de la accionante que motivó la acción de tutela, cesando la vulneración del derecho de petición invocada. Sin embargo, conforme a la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el derecho de petición se encuentra plenamente satisfecho no sólo cuando la administración brinda una respuesta clara, concreta y de fondo a la solicitud planteada, sino cuando la misma es debidamente notificada al peticionario, motivo por el cual se procederá a analizar este punto frente al caso en concreto.

Así pues, verificado el escrito de contestación de tutela, no se allegó prueba alguna que acredite el envío del oficio de respuesta No. 01-2303-202107120347281 a la señora Olga



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.**  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Patricia Cardozo, esto teniendo en cuenta que el acta de entrega allegada corresponde al envío del oficio No. 01-2303-202104120195477, tal y como se observa a continuación:

**Fondo Nacional del Ahorro -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico**

2021/07/12 10:20  
Hoja 1/2

SealMail by FNA Certifica que ha realizado por encargo de **Fondo Nacional** identificado(a) con **NIT 899999284-** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SealMail by FNA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	26084420
<b>Emisor</b>	arodriguezr@fna.gov.co ( <a href="mailto:Respuestassac-PQR@fna.gov.co">Respuestassac-PQR@fna.gov.co</a> )
<b>Destinatario</b>	afcardozo@unicolmayor.edu.co - OLGAPATRICIACARDOZO
<b>Asunto</b>	02-2303-202104070344418 01-2303-202104120195477
<b>Fecha Envío</b>	2021-04-13 12:38
<b>Estado Actual</b>	Lectura del mensaje

En consecuencia, no podrán tenerse por superadas las pretensiones del caso que nos ocupa y, por tanto, se ordenará a la accionada **FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**, notificar el oficio de respuesta con radicado No. 01-2303-202107120347281a la dirección de notificación señalada por la accionante.

En razón y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y mandato de la Constitución,

**V. RESUELVE**

**PRIMERO:** TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora **OLGA PATRICIA CARDOZO**, conforme lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR al funcionario en cabeza de la **DIVISIÓN DE CRÉDITO** del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA** y/o a quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** contadas a partir de la notificación de esta providencia, **NOTIFIQUE** a la accionante el oficio de respuesta con radicado No. 01-2303-202107120347281a la dirección de notificación señalada por la accionante.

**TERCERO:** NOTIFICAR a las partes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en el evento de no ser impugnado el fallo; de lo contrario, deberá enviarse el expediente al Honorable Tribunal Superior de Bogotá, para que sea sometida a reparto entre los Magistrados de todas y cada una de las Salas que lo conforman.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
JULIO ALBERTO JARAMILLO ZABALA  
JUEZ