



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

INFORME SECRETARIAL. Bogotá D.C., 10 de diciembre de 2021. En la fecha, pasa al Despacho del Señor Juez la Acción de Tutela de la referencia. Sírvasse Proveer.

Trece (13) de Diciembre de Dos Mil Veintiuno (2021).

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 31 05 033 2021 00 557 00			
ACCIONANTE	Diego Alejandro Acuña Martínez	C.C. No.	1.018.465.242 de Bogotá
ACCIONADA	Banco Agrario de Colombia		
PRETENSIÓN	Amparar el derecho fundamental de petición y como consecuencia ordenar a la accionada dar respuesta de fondo a la petición radicada el 21 de julio de 2021, mediante la cual el accionante solicita la devolución del dinero que le fue hurtado.		

I. ANTECEDENTES

El señor **DIEGO ALEJANDRO ACUÑA MARTÍNEZ**, actuando en nombre propio presentó acción de tutela contra el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**, invocando la protección de su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por cuanto la entidad accionada se ha negado a dar respuesta de fondo a la petición elevada el 21 de julio de 2021, mediante la cual el accionante solicita la devolución del dinero que le fue hurtado.

Para fundamentar su solicitud, el accionante relata los siguientes:

1. HECHOS.

- 1.1 El día 20 de julio de 2021 el accionante se comunicó con la línea de atención al cliente del Banco Agrario de Colombia, con el fin de poner en conocimiento un intento de transferencia a una cuenta Nequi por el valor de \$1.500.000 que éste nunca realizó.
- 1.2 El Banco Agrario no atendió los requerimientos del accionante dando como resultado el hurto de \$2.343.360 de su cuenta bancaria por medios de digitales a través de cuatro transacciones.
- 1.3 Como consecuencia de lo anterior, el 21 de julio de 2021 el accionante radicó derecho de petición ante el Banco Agrario y presentó denuncia ante la Fiscalía General de la Nación.
- 1.4 El 19 de agosto de 2021 la accionada informa al demandante que el caso se encuentra en etapa de recopilación de información, por lo que se estima dar respuesta con avances aproximadamente para el 8 de septiembre de 2021.
- 1.5 El 8 de septiembre de 2021 el accionante recibió un nuevo comunicado de la entidad financiera en los mismos términos de la respuesta anterior, indicando que se daría respuesta de fondo el 28 de septiembre de 2021.
- 1.6 Ante la falta de respuesta por parte del Banco Agrario el accionante presentó queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, a la cual se le asignó el radicado No. 2021201541-002-000.
- 1.7 El 27 de octubre de 2021 el Banco Agrario indica nuevamente que se dará respuesta el 19 de noviembre de 2021.
- 1.8 A pesar de los requerimientos realizados, a la fecha de presentación de la acción de tutela, la entidad accionada no ha dado respuesta de fondo a la petición elevada por el accionante.

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, para lo cual manifestó que mediante comunicación del 2 de diciembre de 2021, enviada a la dirección de correo del accionante, se dio respuesta a la solicitud elevada por éste en el sentido de "negar la solicitud de reintegro por valor de \$2.340.000, debido a que las transacciones objeto de reclamo cursaron con los usuarios y claves establecidos para tal fin."



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso 10
jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co

II. PROBLEMA JURÍDICO.

Entra el Despacho a determinar si existe una violación por parte de la accionada al derecho fundamental de petición, al negarse a resolver de fondo la solicitud radicada el 21 de julio de 2021 o si con la respuesta dada por la entidad se presenta la carencia actual de objeto por hecho superado. 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 evasivas y comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones."



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso 10
jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co

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 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.

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



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso 10
jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co

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).

Ahora bien, como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, fue expedido el Decreto 491 de 2020 por medio del cual se ampliaron los términos para atender las peticiones. En tal sentido, el Art. 5 del mencionado decreto dispuso lo siguiente:

"Art. 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".

IV. CASO CONCRETO.

Para el estudio del caso en concreto, se tiene que el señor **DIEGO ALEJANDRO ACUÑA MARTÍNEZ**, presentó acción de tutela contra el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**, invocando la protección de su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por cuanto la entidad accionada se ha negado a dar respuesta de fondo a la petición elevada el 21 de julio de 2021, mediante la cual el accionante solicita la devolución del dinero que le fue hurtado.

En ese sentido, verificado el escrito de contestación de tutela, así como los anexos de esta, se tiene que en efecto mediante comunicación de fecha 2 de diciembre de 2021, remitida al correo electrónico dialacma@gmail.com, se dio respuesta a la solicitud elevada por el accionante tendiente a obtener el reembolso o devolución del dinero que le fue descontado de su cuenta como consecuencia de la realización de unas transacciones no reconocidas por él.

Bogotá D.C., 2 de diciembre de 2021

Señor
DIEGO ALEJANDRO ACUÑA MARTÍNEZ
dialacma@gmail.com

Asunto: Respuesta PQR No. 1614860

Respetado señor Acuña:

En atención a la acción de tutela que cursa en el Juzgado Treinta y Tres Laboral del Circuito de Bogotá y de acuerdo con su comunicación en la cual manifiesta no haber realizado las transferencias por Banca Virtual, le informamos que después de concluir el proceso de investigación y según el informe de investigación GSB-21-51-1027 emitido por nuestra área de Seguridad Bancaria, se decidió negar la solicitud de reintegro por valor de \$2.340.000, debido a que las transacciones objeto de reclamo cursaron con los usuarios y claves establecidos para tal fin.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso 10
jlat033@cendoj.ramajudicial.gov.co

En dicha respuesta se señalan igualmente las razones por las cuales no se accederá a la solicitud de reembolso del dinero, precisando los detalles de cada una de las transacciones que fueron realizadas y las notificaciones que en su momento fueron enviadas al número de celular y correo electrónico registrado por el 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: DECLARAR LA CARENIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

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

TERCERO: 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.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ALBERTO JARAMILLO ZABALA
JUEZ