

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO DÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
Bogotá, D.C., cuatro (4) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Ref. **11001.40.03.010.2021.00044.00**

Se decide la acción de tutela formulada por la señora, **ADRIANA DEL PILAR MÁRQUEZ ROJAS** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

**I. ANTECEDENTES**

1. La señora, Adriana Del Pilar Márquez Rojas solicitó el amparo de su derecho fundamental de *petición* que consideró vulnerado por la convocada.

2. Como soporte de su pedimento, alegó los siguientes fundamentos fácticos:

2.1. El 10 de noviembre de 2020 recibió por mail desde [servicionotificaciones@davivienda.com.co](mailto:servicionotificaciones@davivienda.com.co), una comunicación que le indicaba que había sido actualizados sus datos, por tal razón, procedió de inmediato a comunicarse con la línea (1) 3383838 de Davivienda. Nunca contestaron.

2.2. Mientras trataba de comunicarse a la línea Davivienda, recibió un correo electrónico, donde le solicitan que se comuniquen con la entidad por cuanto le estaban haciendo movimientos inusuales en la cuenta 8248, cuenta que nunca ha sacado con Davivienda.

2.3. Se puso en contacto la convocada a efectos de realizar la reclamación de en cuanto a que no solicitó los productos financieros. En esa llamada le informaron que terceros habían sacado un crédito por internet por la suma de 20 millones de pesos. Que ellos procedían de inmediato a bloquear la cuenta donde desembolsaron el crédito que además la cuenta la abrieron a su nombre.

2.4. Davivienda, a pesar que sabía que era un fraude, porque ellos mismos lo advirtieron a su mail y habiendo llamado inmediatamente, desembolsaron el crédito, estando a la fecha de entrega de esta ampliación aun vigente en su sistema, porque lo único que bloquearon fue la cuenta de ahorros donde desembolsaron el crédito, mas no el crédito que aprobaron a sabiendas que se trataba de un fraude. A pesar, de que no es quien solicitó ese crédito y que no aceptaba ese crédito como tampoco esa cuenta de ahorros y que no tiene interés en adquirir con Davivienda esos productos. A la fecha le están cobrando el préstamo.

2.5. Realizó que luego de realizar varias actuaciones administrativas ante la entidad, a la fecha no se le ha retirado el crédito, a más que se le informó que no debía realizar ningún denuncia por que la entidad iniciaría la investigación.

2.6. El 19 de diciembre de 2021, radicó en Davivienda oficina Pablo VI Bogotá, un derecho de petición de solicitud de copias de los documentos que firmaron a su nombre y sin su consentimiento suplantándola del crédito mencionado, la cual quedó bajo el número 1- 21410904971. Una vez recibido la asesora de turno señora Angela Gutierrez, le informa que me darán respuesta el 10 de febrero de 2021. Al contar los términos me doy cuenta que van a dar respuesta en 15 días hábiles y no 10 como lo dice la Ley 1755 de 2015 ni los decretos de pandemia. Al hacerle la reclamación le informa que no hay nada que hacer porque “el sistema no deja”.

3. Con apego a lo anterior, solicitó se ordene a la convocada; i) se dé respuesta clara, precisa y concisa a cada uno de los hechos y de las pretensiones del derecho petición radicado **el 19 de diciembre de 2020**; ii) ordenar a Davivienda S.A. cancelar cualquier producto financiero no solicitado; iii) se disponga dar respuesta del radicado 1-20624379286 del 10 de noviembre de 2020; iv) se ordene dar respuesta del radicado 1-21410904971.

4. El escrito de tutela fue radicado por reparto el 25 de enero de 2021, por intermedio de la Oficina Judicial Reparto.

4.1. Por auto datado en la misma anualidad, se admitió la súplica constitucional.

4.2. La accionada, se notificó en debida forma de la presente acción constitucional, y en el término concedido, rindió el informe solicitado, aduciendo que el 25 de enero procedieron a responder lo solicitado por la petente.

## II. CONSIDERACIONES

1. Por sentado se tiene que el derecho de petición otorga a las personas la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular (art. 23, C. Pol.) y, que su pronta resolución, constituye una garantía constitucional que grava a la autoridad requerida, con el deber de brindar respuesta oportuna y completa sobre el asunto materia de la solicitud, no sólo porque así lo imponen los principios de economía, celeridad y eficacia que consagra la Constitución Política, sino también porque, si así no fuera, el derecho en cuestión se tornaría inane.

Por ello, la Corte Constitucional ha afirmado que *«el núcleo esencial del derecho fundamental de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada en la solicitud. De ahí que la respuesta deba cumplir los requisitos de: i) oportunidad ii) Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) Deba darse a conocer al peticionario»*<sup>1</sup>. Por lo tanto, de no cumplirse con alguno de estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (*Negrilla ajena al texto*).

2. Ahora bien, decantado está que el hecho superado *“...tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional..”*<sup>2</sup>

### 3. CASO CONCRETO.

3.1. En el presente asunto, se encuentra acreditado que la señora, Adriana Del Pilar Márquez Rojas instauró derecho de petición 19 de diciembre del 2020, donde se requirió de la entidad accionada, se atienda la respuesta a sus reclamaciones y se expida copia de los documentos con los cuales solicitaron el crédito anotado.

3.2. Por su parte, la convocada luego de pronunciarse frente a los fundamentos fácticos expuesto en el libelo constitucional, en su réplica informó que, es cierto que la accionante radicó petición el 19 de diciembre de 2020

---

<sup>1</sup> Entre otras, las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, y T-307 de 1999.

<sup>2</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-085 de 2018.

ante su representada, el cual, dió respuesta el 25 de enero de 2021, así como atendió las reclamaciones indicadas en el libelo al correo electrónico de la accionante. Se aportó como prueba la respuesta dada y la remisión de la comunicación, para ser tenida en cuenta en el trámite de la acción de tutela que nos ocupa.

**3.3.** En el mismo orden, acreditó que, remitió dicha documental al correo informado por la promotora del amparo. Para tal efecto, se acompañó prueba documental del escrito de contestación y la remisión del e-mail referido.

**3.4.** En este punto, sea de importancia acotar que la entidad acusada, en la respuesta al derecho de petición puesto en conocimiento de la judicatura, indicó que: *“...informamos que en el análisis de su reclamación se evidenció que usted fue víctima del delito de suplantación, es decir que tercero utilizó su identidad para realizar la solicitud, apertura y desembolso de los productos objetados en la parte inicial de esta comunicación, por lo anterior Banco Davivienda decidió atender de manera FAVORABLE su reclamación realizando la cancelación de los productos y la eliminación de la información reportada ante las centrales de información Datacrédito y Cifin, dichos ajustes pueden ser evidenciados en los siguientes 3 días hábiles al envío de esta comunicación ...”*

**3.5.** Así mismo, le informan que: *“... Mediante esta comunicación enviamos respuesta a los dos derechos de petición interpuestos así como certificamos los ajustes ante las Centrales de Riesgo Datacrédito y Cifin...”*

**3.5.** Recuérdese en éste punto, que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido consistente en afirmar que: *“La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.”*<sup>3</sup> Es decir “dar respuesta” no implica de forma obligatoria a que se deba “acceder a lo solicitado”, sino que se haga un estudio de lo pedido, y se dé una respuesta debidamente sustentada, tal y como sucede en el caso presente.

**3.6.** En ese orden de ideas, es claro que la respuesta dada por la convocada cumple con el requisito de tocar todos los puntos puestos en consideración por la accionante, explicando forma clara y concisa lo requerido; acompañó las pruebas que dan cuenta de la respuesta, donde se atiende lo solicitado y se exponen las razones de hecho y derecho de la réplica, conforme lo pregonado. Cumple agregar, frente a la notificación de la respuesta, se surtió en el trámite de la resolución de la tutela por intermedio de e-mail registrado en el petitorio y el escrito constitucional. Amén de que procedió de igual manera, a remitir y adjuntar los documentos que soportaron el crédito y la apertura de cuenta virtual.

**3.7.** Así las cosas, actualmente no existe vulneración al derecho fundamental cuya protección invoca la tutelante, tal y como se expuso en precedencia, por lo cual, se declarará la ocurrencia de la figura del hecho superado, en cuanto a esa prerrogativa fundamental, en atención a que, como instrumento constitucional, perdió su razón de ser, resultando ineficaz, ante la inexistencia actual de omisión por parte de la accionada.

4. Por ultimó, frente a la solicitud de ordenar a la entidad la cancelación del crédito y la actualización de las centrales de información financiera, se tiene que la entidad informó y aportó documental en la cual, acceden directamente a la petición al establecer la realización del fraude a la que fue interpelada la entidad, razón por la cual, no hay lugar a dispensar orden de calado constitucional en dicho sentido.

---

3 Corte Constitucional. Sentencia T-1130 de 2008.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Décimo Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### IV. RESUELVE

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional promovido por la señora, **ADRIANA DEL PILAR MÁRQUEZ ROJAS** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por las razones consignadas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a las partes intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO: DETERMINAR** que, en caso de no ser impugnado el fallo, se envíe a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo establecido en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

**IRMA DIOMAR MARTÍN ABAUNZA**

C<sub>ABG</sub>

Firmado Por:

**IRMA DIOMAR MARTIN ABAUNZA**  
**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 010 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **719209efd8a85aa7ef97770fe06d09b1f1642aa574f934b01fed9cedc58cfc2e**

Documento generado en 04/02/2021 02:49:22 PM