



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO SETENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

Bogotá D.C., 23 de abril de 2021

**Acción de Tutela N° 2021-0309**

Se decide la acción de tutela interpuesta por José Joaquín Casas Casas, contra Banco de Bogotá.

**I. ANTECEDENTES**

El accionante pretende que, en salvaguarda de su derecho fundamental de petición, se ordene a la entidad demandada resolver de fondo las solicitudes radicadas los días 1 de septiembre, 18 de diciembre, 12 de noviembre de 2020 y 9 de febrero de 2021, mediante las cuales solicitó se aplicara el alivio financiero para el crédito hipotecario No. 00454038602 a su cargo.

Expuso que con ocasión al Covid-19, y teniendo en cuenta que es una persona de la tercera edad tuvo que ser aislado por orden del Gobierno Nacional, lo que le impidió trabajar, por tanto, solicitó alivio financiero a la entidad accionada respecto del servicio referido para los meses de abril y mayo de 2020, pero al prolongarse la medida solicitó la extensión por dos meses más a través de los derechos de petición calendados el 1 de septiembre, 18 de septiembre, 5 de noviembre de 2020 y 9 de febrero de 2021; sin embargo, a la fecha de presentación de la demanda Constitucional no ha recibido contestación alguna por parte de la entidad accionada vulnerando así la prerrogativa Superior invocada.

**II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

Aduce el accionante la violación de su derecho fundamental de petición.

**III. ACTUACIÓN PROCESAL**

La presente acción de tutela fue admitida el 13 de abril de 2021 y comunicada a la parte interesada por medio expedito.

#### **IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA**

**Banco de Bogotá**, guardó silencio frente a la acción de tutela interpuesta en su contra.

#### **V. CONSIDERACIONES**

##### **1. De la competencia**

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

##### **2. Naturaleza de la acción constitucional**

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición, en el cual se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Al precisar el sentido y alcance de dicho mecanismo, la Corte Constitucional sintetizó en la sentencia T-489 de 2014, que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir al menos, con los siguientes requisitos *i) ser oportuno ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, iii) ser puesta en conocimiento del peticionario (...)*

Por lo anterior, *“la respuesta no implica aceptación de lo solicitado”*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-077 de 2018.

Con relación a la oportunidad de la respuesta, por regla general, la ley ha establecido un término perentorio dentro del cual debe darse solución a las diferentes peticiones elevadas por los peticionarios. En el evento de no ser posible proveerla en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

En este sentido el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, -Estatutaria del Derecho de Petición-, haciendo referencia a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, bien ante autoridades públicas o bien frente a organizaciones e instituciones de carácter privado (artículo 32 de la misma ley), establece en su tenor literal, lo siguiente: “...*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.*”

### **3. Problema jurídico**

Corresponde determinar i) si se vulneró el derecho de petición del actor y de ser así establecer ii) si la vulneración aún persiste.

### **4. Caso concreto**

En el *sub-lite*, es un hecho probado, conforme la documental adosada, que los días 1 de septiembre, 18 de diciembre, 12 de noviembre de 2020 y 9 de febrero de 2021, el accionante radicó ante la accionada los derechos de petición cuestionados.

También revela el plenario el requerimiento debidamente efectuado por esta sede judicial a la parte accionada por vía electrónica a las direcciones de email [rjudicial@bancodebogota.com.co](mailto:rjudicial@bancodebogota.com.co), [info@bancodebogota.com.co](mailto:info@bancodebogota.com.co), [defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co](mailto:defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co), [jjcc910@hotmail.com](mailto:jjcc910@hotmail.com), para que rindiera informe sobre los hechos materia de la tutela sin que hasta el momento se haya recibido contestación alguna.

Bajo estas circunstancias, y teniendo en cuenta que en el caso de marras se ha presentado una demora injustificada tendiente a decidir de fondo las solicitudes radicadas por el querellante, amén, del silencio de la parte convocada, se impone tener por ciertas las circunstancias expuestas por quien acciona en tutela, en relación con el derecho fundamental de petición en aplicación de la presunción de veracidad establecida en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> ARTICULO 20.-Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.

Colofón de todo cuanto se ha dejado consignado, es que en el presente asunto emerge palmariamente la afectación del derecho fundamental de petición invocado por el accionante, por lo que se concederá el amparo deprecado.

#### **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Setenta y Uno Civil Municipal de Bogotá, convertido transitoriamente a Juzgado 53 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple, mediante Acuerdo PCSJA18-11127, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE:**

**Primero: CONCEDER** el amparo reclamado por **JOSÉ JOAQUÍN CASAS CASAS**, contra **BANCO DE BOGOTÁ**.

**Segundo: ORDENAR** al representante legal y/o quien haga sus veces de la entidad accionada **BANCO DE BOGOTÁ**, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, dé respuesta de fondo a las solicitudes radicadas vía electrónica por el accionante **JOSÉ JOAQUÍN CASAS CASAS**, los días 1 de septiembre, 18 de diciembre, 12 de noviembre de 2020 y 9 de febrero de 2021, y adelante las gestiones que conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son necesarias para enterar al administrado de la decisión tomada, si aún no ha desplegado tales conductas.

**Tercero:** Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO  
JUEZ**

CSG