



<b>Proceso:</b>	Acción de Tutela
<b>Accionante:</b>	Santiago García Jiménez
<b>Accionado:</b>	Bancolombia S.A
<b>Radicado:</b>	05001 40 03 011 <b>2021-00070</b> 00
<b>Instancia:</b>	Primera
<b>Providencia:</b>	<b>Sentencia Tutela No. 27 de 2021</b>
<b>Decisión:</b>	Concede Amparo Constitucional.
<b>Tema:</b>	Para considerar garantizado el derecho de petición, la respuesta que emita la entidad ante la cual se presenta la solicitud, debe ser <b>oportuna, clara, concreta y completa, además debe ser puesta en conocimiento del petente.</b> La entidad o autoridad tiene un término de quince días, contados a partir de que se le presenta la respectiva petición, para dar respuesta de la misma. Si la entidad ante la cual se presenta la solicitud no es la competente, deberá remitirla a quien si lo sea, e informar de dicha situación al petente.

## **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Medellín, dos (02) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Dentro de la oportunidad consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, se decide la ACCIÓN DE TUTELA, promovida por el señor **Santiago Garcia Jimenez**, en contra de **BANCOLOMBIA S-A-** para la protección de su derecho constitucional fundamental de petición.

### **I. ANTECEDENTES.**

**1. Fundamentos Fácticos.** Manifestó la accionante que el día 21 de diciembre de 2020, presentó derecho de petición ante la accionada, solicitando información acerca de un crédito de consumo que tiene vigente con esa entidad, y las posibles fórmulas de arreglo que se pueden presentar para el pago del mismo.

Indicó que, a la fecha de presentación de la acción de tutela, NO ha recibido respuesta alguna por parte de la accionada.

**2. Petición.** Con fundamento en los hechos narrados, solicitó la accionante que se ordenara al accionado, emitir respuesta inmediata al derecho de petición radicado 21 de diciembre de 2020.

**3. De la contradicción.**

Habiéndose notificado a al accionado del auto admisorio dictado el 27 de enero de 2021, notificado vía correo electrónico, esta guardo absoluto silencio.

**4. Problema jurídico:** Conciérne al Despacho, verificar si la entidad accionada dio respuesta al derecho de petición radicado por la actora, y de verificarse tal situación, se estudiará si la misma da respuesta de forma clara, completa, precisa y de fondo a la pretensión de ésta.

Al ser ésta la oportunidad legal y al no haber encontrado causal que invalide la actuación, se entra a decir el presente asunto, previas las siguientes,

**II. CONSIDERACIONES:**

**1. De la Acción de Tutela.**

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela, está instituida única y exclusivamente para la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales de todas las personas del Estado cuando éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de una autoridad que los desconozca. También procede como mecanismo transitorio, no obstante existir un medio alternativo de defensa judicial, cuando sea necesario utilizarla para evitar un perjuicio irremediable que, a juicio del juez, sea inminente, grave y de tal magnitud que se requiera de medidas urgentes e impostergables para impedir que el perjuicio se extienda *"y llegue a ser de tal naturaleza hasta el punto del no retorno de la situación, o lo que es lo mismo, que se convierta en irremediable"*.

Esta acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre,

Edificio José Félix de Restrepo Carrera 52 #42-73, piso 14 oficina 1414

Correo electrónico: [cmpl11med@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl11med@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Telefax 2327904 Whatsapp 3137399646

bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

## **2. Del Derecho de Petición.**

La Constitución Política, en el Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23, consagra el derecho de petición, garantizando a todos los habitantes el derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Al respecto, estatuye la ley 1755 de 2015, por la cual fue desarrollado este derecho fundamental, que:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”

Fijándose además como plazo para obtener respuesta a las solicitudes elevadas invocado el derecho fundamental de petición, el término de 15 días siguientes a su recepción, según fue establecido en el art. 14 de la norma ibídem.

Ahora, clarificado lo anterior, resulta preciso indicar que la jurisprudencia ha establecido el alcance del derecho de petición, de la siguiente manera:

"Quien eleva una petición, en tanto sea respetuosa, tiene derecho a la respuesta y ésta debe ser oportuna -dentro de los términos señalados en la ley-, entrar al fondo

del asunto planteado por el peticionario y resolver sobre él, desde luego siempre que el funcionario sea competente para ello.

"En efecto, dice el artículo citado: "Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta". (Se subraya)

"Una interpretación laxa de esta disposición llevaría al palmario desconocimiento del artículo 23 de la Carta Política, que, como ya se ha visto, exige pronta respuesta. "Por tanto, su aplicación ha de ser excepcional, extraordinaria, alusiva exclusivamente a la imposibilidad de la administración de contestar dentro del término una determinada y específica petición. Esto es, la autorización legal en comento debe entenderse con criterio restrictivo y de ninguna manera general."

Así las cosas, cualquier desconocimiento injustificado de dicho plazo legal acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

Igualmente la Corte Constitucional, en la sentencia T-377 DE 2000, fijó los supuestos fácticos de este derecho, que son: **a)** El derecho de petición, es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. **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 decidió **c)** La respuesta de cumplir con unos requisitos: Oportunidad, debe resolverse de **fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado**, ser puesta en conocimiento del peticionario. Y si no se cumplen con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho.

### III. CASO CONCRETO:

Con la documentación adunada al escrito introductorio, se acreditó que el accionante **SANTIAGO GARCIA JIMENEZ** el día 21 de diciembre de 2020, envió radicó derecho de petición en las instalaciones de BANCOLOMBIA S.A.

Sin embargo, afirmó el demandante en tutela, que, para la fecha de presentación de esta acción, esto es, para el 27 de enero de 2021, el accionado no se había pronunciado sobre

Edificio José Félix de Restrepo Carrera 52 #42-73, piso 14 oficina 1414

Correo electrónico: [cmpl11med@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl11med@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Telefax 2327904 Whatsapp 3137399646

las solicitudes antes referenciadas, no obstante haberse vencido el término que legalmente se le otorga para tal efecto, razón por la cual debió acudir a esta vía, en aras de garantizar la protección de sus derechos fundamentales.

Ahora, tal y como se indicó en los antecedentes de esta providencia, la parte accionada guardó absoluto silencio y no realizó manifestación alguna pese a estar debidamente notificado.

Conforme a lo anterior, pese a encontrarse más que vencidos los términos para atender la petición elevada por la parte actora, el Despacho ante tal omisión, habrá de conceder el amparo constitucional deprecado, y por lo tanto, se ordenara a la entidad accionada, que brinde respuesta a la solicitud del accionante, notificándosela además en debida forma, pues tratándose de este derecho, la Corte Constitucional, Sentencia T 642 de 2003 a indicado: *"...es manifiesta la violación al derecho fundamental de petición del actor con la tardanza de la entidad en resolver de forma oportuna a lo solicitado y la omisión de notificarle al interesado la decisión respectiva."*

Finalmente, es menester recordar, que la protección del derecho de petición solo va hasta ordenar a la entidad accionada brindar una respuesta clara y de fondo, pero sin señalar el contenido, las decisiones que se deben tomar, ni mucho menos exhortar a contestarla de manera favorable a las pretensiones formuladas en ella, así lo ha expresado por la Corte Constitucional en sentencia T-613 de 2000 al señalar que: *"es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquél es diferente de lo pedido. Por lo tanto, el Juez constitucional que analiza la vulneración del artículo 23 de la carta simplemente debe entrar a determinar el sentido de una respuesta. De lo contrario, el juez sustituye a la administración y desconoce la discrecionalidad que le es propia al funcionario administrativo."*

De esta manera, y por las razones antes expuestas, el **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**FALLA:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición del señor **SANTIAGO GARCIA JIMENEZ** el cual está siendo vulnerado por **BANCOLOMBIA S.A.**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.** que en el término improrrogable de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta clara, completa, concreta y de fondo y no necesariamente favorable a la petición presentada ante esa entidad por el accionante, el pasado **7 de diciembre de 2020**, la cual deberá ser notificada, en la dirección indicada por ésta con dicha finalidad, en el escrito de tutela.

**TERCERO: NOTIFICAR** por el medio más expedito y eficaz posible la presente decisión a las partes, según lo dispuesto por los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**CUARTO: REMITIR** el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, si no fuere impugnada, dentro de los tres (3) días siguientes.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in black ink that reads "Vélez P." with a horizontal line underneath and a vertical line extending downwards from the start of the horizontal line.

**LAURA MARIA VÉLEZ PELÁEZ**

**JUEZ**