**JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Medellín, dos (2) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | Acción de Tutela |
| **Accionante:** | Guillermo Alonso Castaño Giraldo |
| **Accionado:** | Banco Popular |
| **Radicado:** | 05001 40 03 011 2021 00202 -00 |
| **Instancia:** | Primera |
| **Providencia:** | **Sentencia Tutela No. 46 de 2021** |
| **Decisión:** | Concede Amparo Constitucional. |
| **Tema:** | Para considerar garantizado el derecho de petición, la respuesta que emita la entidad ante la cual se presenta la solicitud, debe ser **oportuna, clara, concreta y completa, además debe ser puesta en conocimiento del petente**. 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. |

Dentro de la oportunidad consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, se decide la **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por intermedio de apoderado judicial del señor **GUILLERMO ALONSO CASTAÑO GIRLDO**, en contra del **BANCO POPULAR**, para la protección de su derecho constitucional fundamental de petición.

## I. ANTECEDENTES:

### 1. Fundamentos Fácticos.

Manifestó el accionante que es titular del crédito hipotecario número 27915506755, el cual adquirió con esta entidad para la compra de un inmueble ubicado en la carrera 44 No. 60 B Sur 54 Torre 2 Apartamento 508 del Municipio de Sabaneta.

Que el día 13 de enero de 2021, presentó derechos de petición ante la entidad financiera Banco Popular, en el cual hizo las siguientes peticiones:

> ***Primera:*** *Solicita respetuosamente, le sea entregado el registro de dicho crédito, con saldo a la fecha.*

***Segunda:*** *Que, a la menor brevedad, este sea ingresado y reflejado en la central CIFIN, para poder ser consultado para fines de historial crediticio y futuras ventas de cartera.*

***Tercero:*** *Que el día 13 de enero de 2021, recibió correo electrónico de la GERENCIA OPERACIONES SERVICIO AL CLIENTE BANCO POPULAR, con Ref: COMPROBANTE DE RADICACIÓN DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMOS, en el cual decía "Atentamente le informamos que hemos recibido su petición en la fecha y que ha sido radicada con el número 006019300623, la cual estimamos será resuelta y notificada a usted antes del 20 de enero de 2021 a las direcciones notificadas por usted".*

***Cuarto:*** *Que transcurridos más de 20 días a partir del día siguiente a su solicitud, ésta no ha sido resuelta, como tampoco se le han informado el motivo de la demora y la fecha en que será resuelta por parte de esta entidad y dado que en la página de las centrales de riesgo como CIFIN y DATA CREDITO aún no es posible consultarlo, y no le ha llegado ninguna respuesta, que acude a este medio constitucional para la protección de sus derechos, teniendo en cuenta que el tiempo transcurrido está incumpliendo con los términos de respuesta oportuna establecidos en la Ley 1755 del 2015 e igualmente van en contra de lo establecido en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020.*

**2. Petición.**

**Primero:** Deprecó el accionante que se tutelara a su favor los derechos constitucionales fundamentales de petición,

**Segundo:** Que como consecuencia de la anterior decisión, se le ordene a la entidad financiera Banco Popular, que en término inmediato de respuesta completa, de fondo y congruente del derecho de petición radicado el día 13 de enero del 2021 con número de radicación 006013300623

**3. De la contradicción.**

Habiéndose notificado la accionada del auto admisorio de esta tutela, la misma se pronunció frente a los hechos de la demanda, indicando que verificado en los archivos se

encuentra radicada en el aplicativo de PQR la solicitud presentada por el accionante, realizada la trazabilidad no se evidencia una respuesta en el sistema, No obstante y en virtud a esta acción de tutela se emite respuesta al derecho de petición, en consecuencia se adjunta copia de dicha carta y constancia de envío para el conocimiento del juez.

**4. Problema jurídico.**

Corresponde a este Despacho resolver si el **BANCO POPULAR S.A**, otorgó al accionante una respuesta clara y de fondo a la petición realizada y hay lugar a declarar la carencia actual por hecho superado, o si por el contrario aún persiste la vulneración al derecho fundamental de petición.

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 de 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, 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. Contenido y alcance 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:

Está acreditado que el señor **GUILLERMO ALONSO CASTAÑO CASTAÑO**, presentó petición el día 13 de enero de 2021, ante el **BANCO POPULAR S.A**, y que a la fecha de la formulación de la presente acción de tutela, no había obtenido ninguna respuesta a su derecho de petición, razón por la cual impetró el amparo Constitucional.

Indica la accionada, que se había procedido a dar respuesta al derecho de petición el día 25 de febrero de 2021, notificando lo resuelto al correo electrónico del peticionario, esto es; memo711207@gmail.com, sin embargo, se procedió a revisar por parte del despacho para determinar la congruencia y cumplimiento de los estándares establecidos para considerar que la petición había sido resuelta por lo que se encontró:

Que el derecho de petición versa claramente sobre dos prentesiones, la primera es que se le informe y de copia del crédito por él tomado con el banco, indicando el monto de la deuda actualmente. Y segundo, que esta información sea debidamente ingresada a la CIFIN para que sea consultada en su historial crediticio.

Frente al primer cuestionamiento, en nada se dio respuesta, pues no se entregó copia de documento alguno y tampoco se informó el estado de la obligación y menos su monto actual.

En cuanto al segundo cuestionamiento, si se dio respuesta, pues si bien la misma no fue positiva a las pretensiones del actor, indicó las razones por las cuales esta actualización no era posible, indicaron que, el cliente debe acercarse a la oficina más próxima a firmar la autorización correspondiente con el fin de cumplir con la ley y que la información viaje a las centrales de riesgo. Es decir, la autorización que el accionante entregó para ser reportado o actualizar su información en las centrales de riesgo esta ilegible, razón por la cual, el banco requiere de una nueva autorización para proceder con la modificación en las centrales de riesgo.

Es así como si bien acreditó que efectivamente contesto el derecho de petición, lo cierto es que el contenido de la respuesta no fue dada de **fondo y de manera congruente con lo solicitado,** ni responde todos sus requerimientos, de ahí que no puede considerarse una contestación que de como resultado un hecho superado.

De lo anterior se desprende que, por lo menos frente a la primera solicitud, permanezca vulnerado el derecho fundamental de petición, pues si bien acreditaron que efectivamente contestaron el mismo, lo cierto es que el contenido de la respuesta no fue dada de fondo y de manera congruente con lo solicitado como ya se indicó en párrafos precedentes, ni responde a todos sus requerimientos, de ahí que no puede considerarse una contestación completa y de fondo.

Sobre este aspecto, el de la contestación de fondo, ha dicho la jurisprudencia de la Corte en sentencia T-149 de 2013

> "4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales -resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.
>
> **Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada**
>
> (3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

Subrayas propias.

Y en sentencia T-369 de 2013 reiteró:

> "Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma."

Así las cosas, evidenciando que la respuesta brindada al accionante, no constituye una respuesta de fondo, pues no da contestación a todos sus interrogantes, se tutelara el derecho invocado, y se ordenará al **BANCO POPULAR S.A**, que en el término de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta de FONDO al derecho de petición enviado por el accionante el pasado 13 de enero de 2021, respondiendo cada uno de sus interrogantes, si es que desea ampliar la respuesta de los mismos, pero en especial, dando respuesta de fondo tal y como se fundamentó más arriba, a la primera solicitud del derecho de petición, sin que ello implique por supuesto responder favorablemente a ellos, pues ello corresponde al arbitrio del petente y escapa a la protección del derecho fundamental de petición. Emitida la respuesta, procederá a notificársele a la accionante.

De esta manera, y sin necesidad de más consideraciones, el **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## IV. FALLA:

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de **GUILLERMO ALONSO CASTAÑO CASTAÑO**, violentado por el **BANCO POPULAR S.A**.

**SEGUNDO:** ORDENAR al **BANCO POPULAR S.A**, que en el término de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta de FONDO al derecho de petición enviado por el accionante el pasado 13 de enero de 2021, respondiendo cada uno de sus interrogantes, si es que desea ampliar la respuesta de los mismos, pero en especial, dando respuesta de fondo tal y como se fundamentó más arriba, a la primera solicitud del derecho de petición, sin

que ello implique por supuesto responder favorablemente a ellos, pues ello corresponde al arbitrio del petente y escapa a la protección del derecho fundamental de petición. Emitida la respuesta, procederá a notificársele a la accionante.

**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**

**LAURA MARÍA VÉLEZ PELÁEZ**
**JUEZ**

Firmado Por:

LAURA MARIA VELEZ PELAEZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 011 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE MEDELLIN-ANTIOQUIA

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: **c7ee825ecf65329a46fe76b6af5572ab8ac065ca2cfeefed75cd4f34a8d94f64**
Documento generado en 02/03/2021 04:37:45 PM