



RADICADO No: 08001418901620200016600  
ACCIONANTE: TATIANA PAOLA SERENA ZABALA  
ACCIONADO: GRUPO JURISCOOP  
ACTUACIÓN: SENTENCIA

JUZGADO DIECISÉIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA.  
Barranquilla, cinco (5) de agosto de dos mil veinte (2020).

#### I. ASUNTO A TRATAR.-

Procede el Despacho, dentro del término legal, a decidir la Acción de Tutela incoada por la señora TATIANA PAOLA SERENA ZABALA, quien actúa en nombre propio, en contra de la entidad GRUPO JURISCOOP.

#### II. ANTECEDENTES.-

Refiere la accionante los hechos que se sintetizan así:

1.- Que el día 16 de junio de 2020, realizó a través de la plataforma virtual de JURISCOOP una transferencia desde su cuenta de ahorros N°58500006526 por valor de \$593.441 a su cuenta de ahorros de BBVA N° 0758412332.

2.-Que el día 17 de junio de 2020, el GRUPO JURISCOOP hizo el débito su cuenta de ahorros del valor antes señalado como se observa en su extracto bancario del mes de junio.

3.- Que el día 19 de junio de 2020, se percató que pese haber sido debitado el dinero de su cuenta, la transferencia aún no se veía reflejada y al revisar su historial de transacciones, se dio cuenta que ésta había sido rechazada en dos oportunidades o por dos razones diferentes, por lo que el mismo día presentó petición de forma verbal a la accionada sin que a la fecha se haya dado respuesta a la misma.

#### III. DERECHOS INVOCADOS. -

Estima la accionante que, con ocasión de los hechos antes enunciados, la entidad accionada le está vulnerando su derecho fundamental de petición.

#### IV. ACTUACIÓN PROCESAL. -

Mediante auto del 23 de julio de 2020, se admitió el trámite de la presente acción constitucional, oficiándose a la entidad accionada y vinculada, a fin de que rindieran informe sobre los hechos y derechos expuestos en esta tutela.

#### V. LOS MEDIOS DE PRUEBA E INFORMES DE LA ACCIONADA

Téngase como pruebas, las documentales aportados por la accionante.

Ni el accionado GRUPO JURISCOOP, ni el vinculado BANCO BBVA COLOMBIA, se pronunciaron sobre los hechos de la presente acción.



Evacuado en esta instancia el trámite procesal respectivo, y no observándose causal de nulidad que deba ser declarada, se procede a resolver, previas las siguientes.-

## VI. CONSIDERACIONES:

### I. COMPETENCIA

Esta acción encuentra su reglamentación y desarrollo en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, artículo 5º, el cual señala la procedencia en los casos que por acción u omisión se haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el Art. 2 Ibídem, siendo competente este operador judicial para conocer la presente acción, de conformidad con el Decreto 1983 de 2017.

### II. PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO.-

Con fundamento en la reseña fáctica, estudia el Despacho, si la entidad accionada GRUPO JURISCOOP, ha vulnerado el derecho fundamental de petición, del accionante TATIANA PAOLA SERNA ZABALA, al no dar respuesta de fondo a la petición elevada el 19 de junio de 2020, encontrándose vencido el término para ello.

### II. BASES JURISPRUDENCIALES

#### a) Del derecho de petición.

Establece el artículo 23 constitucional: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

Encontramos que el derecho de petición para su vulneración, se edifica en que no se ha obtenido respuesta a la solicitud presentada por el peticionario.

Dicho derecho de petición tiene su base legal en el Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo, donde se señala que un asociado puede acudir ante las autoridades o ante los entes privados que la Ley establezca, con el objeto de obtener una pronta resolución a una solicitud o queja.

De otra parte, el derecho de petición consiste no sólo en la posibilidad de formular solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante los particulares, según el caso, sino que, además, él lleva implícito el derecho a obtener una pronta respuesta, independientemente de que ésta sea positiva o negativa, pues debe distinguirse el derecho de petición del derecho a lo pedido. De otra parte, la respuesta dada debe además resolver el asunto.

La Corte Constitucional al estudiar el derecho de petición señaló las reglas y sub.-reglas jurisprudenciales, que fueron sintetizadas en la sentencia T-146 de 2012 de la siguiente forma:

*"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 decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita."*

Estos serán los lineamientos que tendrá en cuenta el Despacho a efectos de resolver el problema jurídico planteado.

### III. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.-

Acude a la instancia constitucional la señora TATIANA PAOLA SERNA ZABALA, con el fin que le sea protegido su derecho fundamental de petición, el cual considera se encuentra vulnerado por la entidad accionada GRUPO JURISCOOP, a quien solicitó mediante este mecanismo, explicación o solución al hecho de haberle debitado de su cuenta el monto de una transacción realizada, pese a que la misma posteriormente apareció como rechazada, sin que el dinero haya llegado a la cuenta de destino.

Frente a los hechos constitutivos de la acción, el accionado GRUPO JURISCOOP, no presentó el informe solicitado.

Descendiendo al estudio del caso concreto, denota el Despacho que en efecto la entidad accionada está vulnerado el derecho fundamental de la actora.

Dice la señora TATIANA PAOLA SERNA ZABALA, que presentó derecho de petición de forma verbal ante el GRUPO JURISCOOP, el día 19 de junio de 2020, y como sustento de ello, aportó grabación en la que se hace constar la efectiva presentación de la solicitud en la fecha indicada bajo el radicado No. 10082, y en la misma además se revela que a la fecha de la grabación, es decir, antes de la presentación de la acción que nos ocupa, no se ha dado respuesta.

En concordancia con lo anterior, está el hecho que la accionada no se pronunció frente a los hechos alegados en su contra, luego entonces, al tenor del art. 20 del Decreto 2591 de 1991 es procedente tener por ciertos los hechos del libelo de tutela, pues no se instrumentan en el expediente otros elementos probatorios que demuestren lo contrario, lo que en principio denota la vulneración alegada.

Ahora bien, respecto del término para dar respuesta, conforme a lo expuesto en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por la ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, sin embargo, mediante el decreto 491 de 2020, se amplió dicho termino de respuesta a 30 días, tanto para las nuevas solicitudes como las que se



encontraban en trámite, esto durante la vigencia de la emergencia sanitaria en la que se encuentra el país, la cual fue decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución del 12 de marzo de 2020 y prorrogada mediante Resolución 844 de 2020, hasta el 31 de agosto de la misma anualidad.

Debido a lo expuesto, es claro entonces que el GRUPO JURISCOOP, cuenta no con el término de quince (15), sino de treinta (30) días para dar respuesta a la petición de la parte actora, los cuales se cumplen el 5 de agosto de 2020, teniendo en cuenta que como se dijo la petición fue presentada el 19 de junio de los corrientes, no obstante, la acción fue presentada el 23 de julio de 2020, y es por esta razón que no puede considerarse que existe la vulneración del derecho fundamental deprecado, ya que tanto a la fecha de la interposición de la acción, como a la fecha del presente pronunciamiento, el accionado GRUPO JURISCOOP, aún se encuentra dentro del término legal para dar respuesta a la petición elevada, y por tanto, no puede considerar el Despacho que existe una vulneración al derecho fundamental de petición de la actora, mientras que la entidad se encuentre en término para brindar respuesta oportuna.

Por lo anteriormente expuesto, el Juzgado Dieciséis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple De Barranquilla, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.-

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** la tutela deprecada por la accionante TATIANA PAOLA SERNA ZABALA, en contra del GRUPO JURISCOOP, por las razones de precedencia.

**SEGUNDO:** Notificar esta decisión por el medio más expedito a las partes y a la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Cumplidas las tramitaciones de rigor, si no se hubiere impugnado, por Secretaría remítase este proveído a la Honorable Corte Constitucional, al día siguiente de su ejecutoria para su eventual revisión; y a su regreso archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE  
LA JUEZA

02

LUZ ELENA MONTES SINNING

Juzgado Dieciséis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla
Barranquilla,
Notificado por Estado No.
La Secretaría
Alejandra María Vargas Brochero