



JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE GRANADA - META

Granada-Meta, dieciocho (18) de mayo de dos mil veintiuno
(2021)

OBJETO A DECIDIR

Procede el despacho a resolver lo que en derecho corresponda dentro de la acción de tutela promovida por **ELKIN DAVID MANTILLA MONCADA**, contra el **BANCO POPULAR S.A** por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición.

IDENTIFICACIÓN DEL ACCIONANTE

Se trata de **ELKIN DAVID MANTILLA MONCADA**, identificado con la cédula de ciudadanía No 1.120.362.382, recibe notificaciones en la Calle 449 N°. 9-63 Casa 4, Barrio Bulevar – Granada Meta y por medio del correo electrónico: elkindavidmantillamoncada21@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONADOS Y VINCULADO

La presente acción de tutela está dirigida contra el **BANCO POPULAR S.A.**, recibe notificaciones en la Calle 17 N°. 7-43, Piso 4 – Bogotá D.C, y por medio del correo electrónico notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co – servicio@bancopopular.com.co – reclamaciones@defensorialg.com.co

LOS HECHOS.

Relata el accionante que, para el mes de octubre de 2020, al realizar transferencias bancarias a través de la plataforma web del Banco Popular S.A., se le descontó la suma de \$5.000.000 de la cuenta de ahorros N°. 230-413-12717-6, señalando ser producto de un error virtual, sin que esta fuera reintegrada.

Manifiesta, que acto seguido establece comunicación telefónica con la entidad accionada a fin de advertir y denunciar lo sucedido, sin que le dieran una respuesta lógica favorable.



Aduce que, previo a acudir a la Superintendencia Bancaria y en aras de recaudar elementos que prueben el error bancario antes enunciado. El 20 de febrero de 2021, radico petición de manera verbal ante el Banco Popular a través de comunicación telefónica (línea verde), por medio de la cual solicitaba:

- “1. Se expidieran certificados de las transferencias bancarias realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de noviembre de 2020, por valor de \$5.000.000.
2. Se analizará el error de la transferencia bancaria a efectos de realizar la devolución del dinero debitado y el cual no llegó a la cuenta a la que se estaban realizando otras transferencias.”

El accionante indica que, producto de lo anterior, le fue asignado a las referidas peticiones los consecutivos N°. 9990811047404 y 9990811051489, del 20 de febrero y 03 de marzo de la presente anualidad; y que una vez vencido el término legalmente establecido para entregar los documentos y la información solicitada, el Banco Popular S.A., no realizó pronunciamiento alguno.

Ante dicha situación, el ciudadano indago con la entidad accionada para que le diera razón del silencio, señalándole el banco haber cambiado la fecha de respuesta para el día 29 de abril de 2021, aduciendo que esto no le fue previamente notificado.

Una vez vencido el plazo impuesto por la entidad accionada, procede a comunicarse por medio de llamada, realizada el 03 de mayo de 2021 de la presente anualidad, con el Banco Popular S.A., indicándole este haber prorrogado por segunda ocasión la fecha para dar respuesta a sus solicitudes.

Por lo cual, solicita se le reconozca y ampare su derecho fundamental de petición.

ACTUACION PROCESAL Y COMPETENCIA

La acción de tutela fue admitida con auto del 06 de mayo de 2021, notificándose en debida forma.

Este despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente acción de tutela, de conformidad con el artículo 86 de la



RADICADO No. 503134089002-2020-00059-00
ACCIONANTE: JOSÉ ALEXANDER VELÁSQUEZ CÁRDENAS
ACCIONADO: SECRETARÍA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE GRANADA META
ASUNTO: FALLO DE TUTELA

Constitución Política de Colombia, art. 37 y 42 Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes.

RESPUESTA DE LOS ENTES ACCIONADOS

La entidad accionada guardo silencio al presente trámite constitucional.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue concebida en el artículo 86 Superior, como la herramienta idónea para el amparo de los derechos fundamentales ante su transgresión o amenaza por parte de entes públicos o privados. De esta forma, el ciudadano puede recurrir a la administración de justicia en busca de la protección efectiva de sus derechos, respecto de lo cual el juez constitucional deberá impartir una orden dirigida a conjurar la vulneración o a que cese la prolongación de sus efectos en el tiempo.

El problema jurídico a resolver se concreta en establecer si existió vulneración del derecho fundamental de petición por parte de la entidad accionada al accionante, por no contestar oportunamente la petición presentada el 20 de febrero y 01 de marzo de 2021.

PRECEDENTE CONSTITUCIONAL

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consigna que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución. El derecho de petición es fundamental por sí mismo y, a través de él, se ejercen otros derechos constitucionales como el debido proceso, la salud, la educación, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que, a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado.

Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que se ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su



núcleo esencial; sobre este último aspecto se ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que:

"... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo petitionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.

Las entidades públicas y algunas entidades privadas, como es el caso de aquellas que se encargan de la prestación de algún servicio público, están especialmente obligadas a cumplir a cabalidad las normas relativas a este derecho fundamental, puesto que como se comentó en párrafos anteriores mediante éste se garantizan otros derechos constitucionales.

El treinta (30) de junio de dos mil quince (2015), el legislador expidió la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual reguló el ejercicio del derecho de petición, norma en la que se reglamentó el mandato establecido en el artículo 23 de la Constitución.

Tratándose de Ley Estatutaria, la Corte ejerció un control previo y automático a través de la sentencia C-951 de 2014, providencia en la que se pronunció sobre la constitucionalidad de la norma. En efecto, en esa oportunidad la Sala Plena de esta corporación analizó el procedimiento, pero también el contenido de la misma de cara a la Constitución. Sobre los artículos 32 y 33, esta Corte consideró que se ajustaban a la Carta, en tanto que desarrollaban el mandato contenido en el artículo 23.

Mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición resulta posible 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".



Así mismo el artículo 13, se aclaró que **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.

Se ha señalado que su *núcleo esencial* reside en una resolución *pronta y oportuna* de la cuestión que se pide, lo cual no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. **El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.**¹

En ese orden de ideas el Decreto Ley 491 de 2020 por el cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica señala:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."

Ahora bien, en cuanto a la **presunción de veracidad en materia de tutela cuando la autoridad demandada no rinde el informe solicitado por el juez constitucional** la Corte H. Constitucional en la Sentencia T-517 de 2010, señala:

"El artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, consagra la presunción de



veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquella no es allegada dentro del plazo respectivo o simplemente no llega, dicha negligencia tiene como consecuencia que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos."

CASO CONCRETO

Se tiene que efectivamente el señor Elkin David Mantilla Moncada, radico petición de manera verbal ante el Banco Popular a través de comunicación telefónica (línea verde) el 20 de febrero y 1 de marzo de 2021, por medio de la cual solicitaba:

- "1. Se expidieran certificados de las transferencias bancarias realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de noviembre de 2020, por valor de \$5.000.000.*
- 2. Se analizará el error de la transferencia bancaria a efectos de realizar la devolución del dinero debitado y el cual no llegó a la cuenta a la que se estaban realizando otras transferencias."*

Producto de lo anterior, le fue asignado a las referidas peticiones los consecutivos N°. 9990811047404 y 9990811051489, indicando el accionante que una vez vencido el término legalmente establecido para entregar los documentos y la información solicitada, el Banco Popular S.A., no realizó pronunciamiento alguno.

Ante dicha situación, el ciudadano señala que indaga con la entidad accionada para que le den razón del silencio, manifestándole haber cambiado la fecha de respuesta para el día 29 de abril de 2021, aduciendo el accionante que esto no le fue previamente notificado.

Vencido el plazo impuesto por la entidad accionada, procede a comunicarse por medio de llamada, realizada el 03 de mayo de 2021 de la presente anualidad, con el Banco Popular S.A., por medio de la cual le indican haber prorrogado por segunda ocasión la fecha para dar respuesta a sus solicitudes.

Una vez radicada la presente acción constitucional, el día 6 de mayo de 2021, el despacho procede avocar el trámite de tutela y notificar a la entidad accionada en debida forma por medio del correo electrónico aportado por el accionado y verificado en la plataforma RUES notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co.

Pasadas las 48 horas ordenadas por el juez constitucional, para que el BANCO POPULAR S.A., se pronunciara y al no recibir ningún tipo de contestación dentro del término; siendo resorte del despacho verificar los



correos electrónicos, se encontraron nuevos emails de notificaciones judiciales de la accionada y el día 13 de mayo de la presente anualidad se procedió a notificar nuevamente el auto admisorio a estos servicio@bancopopular.com.co - reclamaciones@defensorialg.com.co, de esta manera para garantizar el contradictorio, sin que a la fecha el Banco Popular S.A., se pronunciara frente a los hechos de la presente acción de tutela.

En ese orden de ideas concluye el despacho que en cuanto a la **presunción de veracidad en materia de tutela cuando la autoridad demandada no rinde el informe solicitado por el juez constitucional**, se tendrán por cierto los hechos narrados por el accionante.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental de petición del señor Elkin David Mantilla Moncada, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, anteriormente citado; y se ordenará al Representante Legal del Banco Popular S.A. que dentro del término de cuarentaiocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, entregue una respuesta, clara, concreta y de fondo a las peticiones elevadas por el accionante a través de comunicación telefónica (línea verde) el 20 de febrero y 1 de marzo de 2021, con radicados consecutivos N°. 9990811047404 y 9990811051489.

Por último, se dispondrá que para el caso de no ser impugnado el presente fallo de tutela se envíe a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

En mérito de lo precedentemente expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE GRANADA, META**, administrando justicia en nombre de la República, la Constitución y la Ley,

RESUELVE.

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor **ELKIN DAVID MANTILLA MONCADA** vulnerado por el **BANCO POPULAR S.A.**, teniendo en cuenta las consideraciones de orden legal y jurisprudencial expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal del **BANCO POPULAR S.A.**, que dentro del término de cuarentaiocho (48), contados a partir de la notificación de esta decisión, entregue respuesta clara, concreta y de fondo a las solicitudes realizadas mediante comunicación telefónica (línea verde) el 20 de febrero y 1 de marzo de 2021, con radicados consecutivos N°. 9990811047404 y 9990811051489.



TERCERO: De conformidad con los artículos 30 y 31 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión.

CUARTO: Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 ídem, y de no ser impugnado, se remitirá el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Por secretaria notifíquese esta decisión a las partes, la cual se realizará a través de correo electrónico, en atención a las políticas de seguridad y las medidas adoptadas tanto por el Gobierno Nacional, como del Consejo Superior de la Judicatura, en aras de evitar un posible contagio del virus COVID 19. Dejando las constancias visibles del recibido de los destinatarios, las cuales deben anexarse al expediente

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LILIAN YANETH NÚÑEZ GAONA

Juez Segundo Promiscuo Municipal de Granada Meta.