

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, quince (15) de abril de dos mil veintiuno (2021)

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por la ciudadana OFELIA ÁLVAREZ VARÓN contra el Banco Caja Social, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. HECHOS

Indicó la accionante, que el día 1º de diciembre de 2020 radico ante el Banco Caja Social de la sucursal Tabora, petición de cambio de beneficiario del cheque de gerencia N. 1001035 por valor de \$70.000.000 que fuera retenido arbitrariamente por la entidad bancaria en el mes de marzo de ese mismo año, para que se girara a favor de Andrés Felipe Díaz Flores.

Aduce que ante la ausencia de respuesta a la petición enunciada, ya que solo le indicaron y de manera verbal que el cheque estaba en la oficina donde fue retenido, el 26 de enero de 2021 elevó una petición, en el mismo sentido explicando que la demora le ha causado graves perjuicios e insistió en la emisión del cheque al nuevo beneficiario, además solicitó el reconocimiento de los frutos producidos por el dinero retenido por más de un año sin justificación alguna.

Agrega que el 29 de enero en 4 renglones le dieron una respuesta vaga y desatinada y sin resolución de fondo, donde se le indicó que el

cheque presentaba inconsistencias, siendo esa la respuesta a sus dos peticiones.

Señala que en razón a ello, el 16 de febrero del 2021 presentó un nuevo derecho de petición en la sucursal de Santa Helenita, en el cual argumentó que el 17 de mayo de 2018 autorizó debitar de su cuenta de Ahorros N. 24081437948 del Banco Caja Social la suma de \$70.000.000, representados en el cheque de gerencia número 1001035, el que fuera girado el 17 de mayo de 2018 a favor del Banco Davivienda, título valor que por motivos exógenos a su voluntad, provenientes de una calamidad de índole comercial y de la pandemia ocasionada por el COVID 19, no fue posible llegar a un acuerdo de pago con el Banco y por tal motivo no fue radicado y cobrado por el Banco Davivienda, motivo por el cual decidió cambiar el beneficiario del mencionado título valor, así que se dirigió a la oficina del Banco Caja Social – Santa Helenita, sede en donde tiene su cuenta de ahorros y que permaneció cerrada durante todo el año 2020 por motivo de la emergencia causada por el COVID 19, oficina donde se le retuvo el cheque por parte del subgerente aduciendo que éste, debió quedar bajo custodia para ser revisado, no sin antes hacerle firmar numerosos documentos y que se le tomara registro de las huellas dactilares de sus diez dedos de las manos, para arribar a su retención, sin reparo que fue entregado por esa misma entidad y que no tenía tachadura o enmendadura alguna que pudiera suponer una presunta inconsistencia, solicitando en esta petición por cuarta vez el cambio de beneficiario.

Argumenta que no obstante las varias peticiones y especialmente la última petición, a la fecha no ha recibido respuesta alguna por parte de las oficinas sucursal Santa Helenita y Tabora del Banco Caja Social, así como tampoco se le ha informado por algún medio idóneo, ya sea físico o virtual la imposibilidad de dar respuesta a su solicitud, como tampoco se ha decidido sobre el estado del cambio del beneficiario del título valor solicitada o su reposición y que además se trata de un cheque de gerencia, a pesar haber transcurrido más de 25 días hábiles y 30 calendario, desde la última petición y más de 3 meses desde la primera

cuando la entidad cuenta con tan solo 15 días para dar respuesta al derecho de petición.

Motivo por el cual solicita se proteja su derecho fundamental de petición y en consecuencia se le ordene al Banco Caja Social proceda a dar respuesta completa e integral a las peticiones radicadas el día 12 de diciembre de 2020, 26 de enero de 2021 y 16 de febrero de 2021.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 06 de abril de 2021 se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a la accionada, acto que se surtió con correo electrónico de la misma fecha.

En ejercicio de los derechos de contradicción y defensa, el Apoderado General del Banco Caja Social S.A. informó que la señora OFELIA ÁLVAREZ VARÓN se acercó a la oficina del Banco presentando el cheque de gerencia No. 1001035 emitido el 17 de mayo del 2018 por valor de \$70.000.000, con el fin de solicitar la reposición del título valor en el entendido de que se encontraba caducado, y solicitando el cambio de beneficiario de este, que una vez presentado el cheque, el funcionario de la oficina vislumbro que el mismo fue girado de una cuenta diferente a la de la señora Ofelia Álvarez Varón, cuyo titular es la señora Sandra L. Espinosa. Por lo anterior, se procedió a indagar a la señora Ofelia Álvarez Varón si ella había solicitado el cheque desde su cuenta, dando una respuesta positiva, por lo que se procedió a contactar a la señora Sandra L. Espinosa (de cuya cuenta fue emitido el cheque de gerencia) quien negó haber solicitado dicho título valor.

Precisa que debido a las inconsistencias presentadas en las versiones respecto del origen, circulación y tenencia del título involucrado, se procedió a reportar el caso al área de seguridad operativa del Banco, la cual concluyó entre otros aspectos que se debía verificar el origen de los recursos en cuanto a las inconsistencias antes explicadas, y

en tal sentido, abstenerse de realizar la reposición del título valor en cuestión.

Aclara que el Banco Caja Social no ha desconocido el derecho de petición interpuesto por la accionante, ya que el mismo, fue contestado el 30 de marzo del 2021, para lo cual procede a adjuntar dicha respuesta, que fue remitida en la misma fecha al correo electrónico relacionado en la petición.

Argumenta que responder de fondo no implica otorgar la materia de la solicitud y que en efecto se dio una respuesta de fondo, de manera concreta a la solicitud planteada por la solicitante, motivo por el cual solicita se declare la improcedencia de la presente acción de tutela por hecho superado.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación se contrae a brindar a quien la reclama la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos, a la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido burlados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, lográndose así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, el cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política.

4.1. Problema Jurídico:

Compete establecer si en este caso, el Banco Caja Social, vulneró el derecho de petición de la accionante.

4.2. Procedibilidad

• Legitimación Activa

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que la ciudadana OFELIA ÁLVAREZ VARÓN de manera directa acude en defensa de su derecho fundamental de petición, por ello se encuentra legitimada para actuar.

• Legitimación Pasiva

Según lo establecido en los artículos 1 y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier acción u omisión en que incurra una autoridad pública, y los particulares en algunos casos.

En sentencia T037 de 2018, la Corte Constitucional indicó al respecto que: *“El ya referenciado artículo 86 de la Constitución Política dispone que la acción de tutela será ejercida contra (i) cualquier autoridad pública o (ii) excepcionalmente particulares, siempre que estos últimos estén a cargo de la prestación de un servicio público, su conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o el peticionario se encuentre en condición de subordinación o indefensión.”*

Teniendo en cuenta que la accionada es una entidad de carácter particular, se encuentra acreditada la legitimidad en la causa por pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el pasado 06 de abril, mientras que los derechos de petición que se aducen vulnerados fueron los presentados el 12 de diciembre de 2020 y 26 de enero de 2021, de los cuales la señora OFELIA ÁLVAREZ VARÓN obtuvo respuesta en la que no respondieron de fondo sus inquietudes y el del 16 de febrero de 2021, fecha a partir de la cual la accionante no recibió respuesta alguna. Por ello, acudió a la tutela dentro de un plazo razonable que cumple con el postulado de inmediatez.

- **Subsidiariedad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

En este caso, pretende la accionante la protección del derecho de petición, prerrogativa fundamental que puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe otro mecanismo de protección que resulte ser idóneo ni eficaz para conseguir tal fin.

4.3 Caso Concreto

El artículo 23 de la Constitución Política prevé, que, toda persona tiene derecho a presentar *"peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

El derecho de petición¹ es, además de un derecho fundamental *per se*, una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 Const.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como la igualdad, el debido proceso y el acceso a la administración de justicia, entre otros.

En consecuencia, toda persona puede elevar ante las autoridades públicas y organizaciones privadas, en desarrollo de derechos fundamentales, solicitudes frente a asuntos, tanto de interés general como particular, sobre las cuales se le debe responder en forma oportuna y cabal, según lo dispuesto normativamente.

La respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y la disposición o criterio del ente respectivo.

Así, se ha advertido que se satisface este derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. De manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, se ha satisfecho tal derecho de petición.

Frente a las características esenciales del derecho de petición, cuyo núcleo cardinal se halla en la resolución y contestación cabal y oportuna de la cuestión averiguada, ha reiterado la Corte Constitucional²:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el

¹ T-099/2014

² T- 249 de febrero 27 de 2001, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

Dentro de este contexto, es claro que el derecho de petición no solo envuelve la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y los particulares, en los casos señalados por la ley y jurisprudencialmente desarrollados, y efectivamente a obtener oportuna, clara, precisa y congruente respuesta de fondo, sino que es también garantía de transparencia. La renuencia a contestar de tal manera conlleva, en consecuencia, a la vulneración del derecho de petición³.

En el caso concreto, la accionante indicó haber presentado el día 1 de diciembre de 2020 petición solicitando el cambio de beneficiario del cheque de Gerencia constituido por el valor de \$70.000.000 que fuera retenido arbitrariamente por el Banco Caja Social en el mes de marzo de la misma anualidad, frente al cual no obtuvo respuesta, motivo por el cual el día 26 de enero de 2021 radico nueva petición en el mismo sentido, explicando que la demora en entregar dicho título valor le había causado perjuicios e insistió en el cambio del beneficiario, obteniendo el día 29 de enero de 2021 respuesta por parte de la accionada en la cual no resolvió

³ T-077 de febrero 11 de 2010, M.P. Nilson Pinilla.

de fondo su petición y ante lo cual el día 16 de febrero de 2021 presento una nueva petición recopilando todo lo sucedido e insistiendo en el cambio de beneficiario del cheque en mención, sin embargo, a la fecha no ha obtenido respuesta alguna a la referida petición, lo que la motivó a instaurar la solicitud objeto de la presente acción de tutela.

Frente a lo anterior, el extremo accionado, por medio de su apoderado general informa que respecto a la petición instaurada por la accionante se procedió a emitir respuesta de fecha 30 de marzo de 2021 en la que se le informa que no es posible atender la solicitud de manera favorable, debido a que el cheque entregado por ella no fue girado de su cuenta de ahorros N.º ****7948 y adicionalmente la firma registrada en el mismo no corresponde a la de ella, por lo que ante dicha inconsistencia no se efectuara su entrega, respuesta que le fue remitida al correo electrónico de la accionante en la fecha referida.

Ahora bien, este despacho judicial se comunicó telefónicamente al abonado telefónico 3132836492 registrado por la accionante en su libelo de tutela para confirmar lo informado por la parte accionada, la cual de acuerdo a la constancia secretarial realizada la misma manifestó *“que no ha recibido respuesta alguna, aclarando que el Banco ya le había dado una contestación en enero en la cual no dijeron nada y que posteriormente el 30 de marzo volvieron a responderle, informándole que la firma del título valor no correspondía a la de ella, pero que de igual manera no han respondido a sus inquietudes, porque no dan más explicaciones respecto de lo que sucede con el cheque de gerencia, motivo por el cual se vio obligada a radicar la presente acción de tutela.”*

Verificadas las pruebas allegadas dentro del presente trámite, observa este despacho una flagrante vulneración al derecho de petición de la accionante por las siguientes razones:

En primer lugar se evidencia que los derechos de petición radicados por la accionante los días 1º de diciembre de 2020 y 26 de enero de 2021, fueron resueltos por el Banco Caja Social sin emitir un pronunciamiento

de fondo frente a los mismos, pues tal y como lo aduce la actora, el día 29 de enero de 2021 le informaron que el cheque de Gerencia respecto del cual la señora OFELIA ÁLVAREZ VARÓN pretende el cambio de beneficiario presentaba inconsistencias, sin dar mayor información, razón por la que radicó un tercer derecho de petición el 16 de febrero de 2021.

En segundo lugar, es claro que ésta última petición, fue resuelta el día 30 de marzo de la presente anualidad, tal como lo informó la entidad accionada al descorrer el traslado de la presente acción de tutela, evidenciando con ello que lo hizo dentro del término otorgado por la ley, esto es por el Decreto 491 de 2020 por el cual se adoptan 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 (...) en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica causada por la pandemia del virus COVID 19, que en su artículo 5 establece la ampliación de los términos establecidos en el rt. 14 de la ley 1437 de 2011 para atender las peticiones, así:

“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.”

Evidenciando con ello, que la entidad accionada se pronunció respecto a la última petición presentada por la actora en término, pues tenía 30 días para contestarlo, que contados a partir de la fecha de su radicación, esto es, el 16 de febrero de 2021 vencían el 30 de marzo de la misma anualidad, fecha en la que se emitió la respectiva respuesta, no obstante, al revisar en detalle la misma y el escrito petitorio, se observa que éste no se resolvió de fondo, pues no se allegó por parte de la accionada prueba que destaque que la misma fue resuelta en cada uno de los aspectos de su contenido.

Téngase en cuenta que la accionante en su petición formula específicamente 4 interrogantes encaminados a esclarecer el inconveniente que se presentó con el cheque de Gerencia respecto del cual la señora OFELIA ÁLVAREZ VARÓN es titular y respecto del cual pretende el cambio de beneficiario, sin embargo, el Banco Caja Social, de manera superflua se pronuncia respecto a dicha petición, informándole a la peticionaria tan solo que no es posible atender su solicitud de manera favorable, debido a que el cheque entregado por ella no fue girado de su cuenta de ahorros N.º ****7948 y adicionalmente la firma registrada en el mismo no corresponde a la de ella, por lo que ante dicha inconsistencia no se efectuará su entrega, respuesta que a todas luces no resulta ser de fondo, ni resulta ser congruente con lo solicitado, pues no resuelve todos y cada uno de los planteamientos esbozados por la señora ÁLVAREZ VARÓN, lo cual vulnera los presupuestos básicos del derecho respecto del que se incoa protección, sin olvidar que tampoco emitió un respuesta de fondo a los derechos de petición incoados por la accionante los días 1º de diciembre de 2020 y 26 de enero de 2021.

En consecuencia, se ordenará al Banco Caja Social que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, resuelva de fondo las solicitudes presentadas por la accionante, en todos y cada uno de los interrogantes esbozados en los derechos de petición radicados los días 1º de diciembre de 2020, 26 de enero y 16 de febrero de 2021 por la quejosa, informándole lo resuelto al lugar de notificación o correo

electrónico registrado en su escrito, lo cual deberá poner en conocimiento del Juzgado, so pena de las sanciones a que haya lugar.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por la ciudadana OFELIA ÁLVAREZ VARÓN contra el BANCO CAJA SOCIAL, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal y/o a quién haga sus veces del BANCO CAJA SOCIAL que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, resuelva de fondo las solicitudes presentadas por la accionante, en todos y cada uno de los interrogantes esbozados en los derechos de petición radicados los días 1º de diciembre de 2020, 26 de enero y 16 de febrero de 2021 por la quejosa, informándole lo resuelto al lugar de notificación o correo electrónico registrado en su escrito, lo cual deberá poner en conocimiento del Juzgado, so pena de las sanciones a que haya lugar.

TERCERO. - NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del Art 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATALINA RIOS PEÑUELA

JUEZA