



## JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, dieciséis (16) de noviembre de dos mil veintidós (2022)

Radicado	05001 40 03 013 2022 01128 00
Proceso	Acción de Tutela
Accionante	Jasmin Hamelin Meneses Caro
Accionado	Bancolombia S.A
Tema	Del Derecho de Petición
Sentencia	General: 320 Especial: 308
Decisión	Concede Amparo Constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

### I. ANTECEDENTES

La señora **Jasmin Hamelin Meneses Caro**, actuando en nombre propio, interpone acción de tutela contra **Bancolombia S.A**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, relatando los siguientes hechos.

Que el día 09 de septiembre de 2022 recibió una llamada por parte de Bancolombia, en la cual le indican que tiene unos servicios activos con la entidad bancaria y que debía acercarse a la sucursal más cercana.

Manifiesta la accionante, que se desplazó a Bancolombia sede Medellín, en donde le informaron que tenía una cuenta vigente, sin embargo, informa la actora que no ha solicitado apertura de cuenta ni de ahorros, ni corriente en Bancolombia, que en un tiempo tuvo una cuenta de ahorros la cual fue cerrada de manera voluntaria.

Indica que, al no tener una solución por parte de la entidad, se vio en la necesidad de instaurar derecho de petición ante Bancolombia S.A, en el cual solicitó copia del contrato de apertura de la cuenta bancaria y demás anexos, de igual forma que se cierren las cuentas bancarias que a la fecha tenga activas con Bancolombia S.A

Manifiesta la accionante, que a la fecha no ha recibido respuesta al derecho de petición incoado ante Bancolombia de fecha 21 de septiembre de 2022, en tal sentido considera se le han vulnerado su derecho fundamental de petición y solicita se ordene a Bancolombia S.A dar una respuesta de fondo, clara y congruente a su petición.

**1.1** La acción de tutela, fue admitida el día 04 de noviembre de 2022, en contra de **Bancolombia S.A**, concediéndole el termino de dos (2) días a la parte accionada para que se pronunciara sobre los hechos materia de la solicitud, presentara las pruebas que requirieran, so pena de dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

**1.2** Según constancia que antecede, la cual obra en archivo (05ConstanciaBancolombia) Bancolombia S.A, no dio respuesta al requerimiento realizado en el auto que admitió la tutela, pese a estar debidamente notificado al correo electrónico [notificacijudicial@bancolombia.com.co](mailto:notificacijudicial@bancolombia.com.co).

**1.3** A su vez, conforme a constancia que reposa en expediente archivo (06ConstanciaAccionante), se tomó contacto con la accionante, a quien se le indagó si había recibido respuesta por parte de la entidad Bancaria, manifestando que a la fecha Bancolombia S.A no se ha manifestado.

## **II. COMPETENCIA.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

### **III. PROBLEMA JURÍDICO.**

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si la accionada, Bancolombia S.A, ha vulnerado el derecho fundamental de petición a la solicitante, al no dar respuesta al derecho de petición radicado el día 21 de septiembre de 2022 de manera personal en las instalaciones de Bancolombia S.A Sede Medellín.

### **IV. CONSIDERACIONES.**

#### **4.1 DE LA ACCIÓN DE TUTELA.**

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

#### **4.2 DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.**

De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la 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.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Jasmin Hamelin Meneses Caro**, actuando en nombre propio, por lo que se encuentran legitimada para interponer la presente acción.

Se tiene, además, la legitimación en la causa por pasiva del accionado **Bancolombia S.A.**, toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración del derecho fundamental esgrimido por el accionante.

#### **4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES**

La sentencia T 103 de 2019, explicó:

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que, en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de

indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, **con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición-y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.**

#### **4.4 CASO CONCRETO.**

Sea lo primero indicar, que la accionante, señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental de petición, el no pronunciamiento de la accionada **Bancolombia S.A** al requerimiento realizado el día 21 de septiembre de 2022, radicado de manera personal ante Bancolombia Sede Medellín, en el cual solicitó se le aportara copia y anexos del contrato de apertura de cuentas bancarias, de igual forma solicita se cancele las cuentas bancarias que a la fecha se encuentran activas en Bancolombia S.A.

Según constancia que antecede (05ConstanciaBancolombia) Bancolombia S.A no dio respuesta al requerimiento realizado por este despacho mediante auto de fecha 04 de noviembre de 2022.

Por lo tanto, este despacho aplicará la presunción de veracidad dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, en razón a que existe una presunción de veracidad de los hechos planteados en la tutela ante la falta del informe de la entidad tutelada dentro del plazo correspondiente

ocurriendo como consecuencia, que se tendrán por ciertos los hechos expuestos por el accionante.

La Corte Constitucional ha expuesto que dicha presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento que el ordenamiento superior a impuesto a las autoridades estatales:

“i) En la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio los derechos fundamentales de las personas.  
ii) En la obligatoriedad de las providencias judiciales que no se pueden desatender, bien que se dirijan contra particulares o que deban ser cumplidas por servidores o entidades públicas (...).”

En el mismo sentido la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-661/10, Magistrado Ponente, Dr. Jorge Iván Palacio Palacio señaló que:

“la presunción de veracidad fue concebida como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la entidad pública o particular contra quien se ha interpuesto la demanda de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere informaciones y las entidades o empresas no las rinden dentro del plazo respectivo, buscando de esa manera que el trámite constitucional siga su curso, sin verse supeditado a la respuesta de las entidades referidas”

Ahora bien, con relación al derecho de petición, es preciso advertir que con los documentos aportados por la accionante y la falta de respuesta concreta y de fondo, dentro de los términos establecidos, unido al precedente jurisprudencial de la Honorable Corte Constitucional, se avizora la vulneración clara al derecho fundamental de petición de la accionante, quien cumplió con la carga de aportar la prueba de haber presentado la solicitud ante el accionado.

En ese orden de ideas, sin necesidad de ahondar más en el asunto y en tanto según constancia que antecede (06ConstanciaAccionante), la señora Jasmin Hamelin Meneses Caro no ha recibido respuesta a su solicitud, se

procederá a conceder el amparo solicitado y, en consecuencia, se ordenará a **Bancolombia S.A**, que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición formulada por la señora Jasmin Hamelin Meneses Caro radicada el día 21 de septiembre de 2022.

#### **V. DECISIÓN.**

En mérito de lo expuesto, la suscrita Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: Tutelar** el amparo constitucional al derecho fundamental de petición vulnerado a la señora **Jasmin Hamelin Meneses Caro** por parte de **Bancolombia S.A** conforme las razones antes expuestas.

**SEGUNDO: Ordenar** a **Bancolombia S.A**, que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición formulada por la señora **Jasmin Hamelin Meneses Caro** el día 21 de septiembre de 2022, de lo cual se deberá dar cuanta al Despacho.

**TERCERO: Notificar** a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico [cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co). En horarios de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm; En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

#### **NOTIFÍQUESE**

**PAULA ANDREA SIERRA CARO**

**JUEZ**

**EJQ**

**Firmado Por:**  
**Paula Andrea Sierra Caro**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 013 Oral**  
**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: **cd6aad36c31be0cc02ff694826b5acc38b23351c34e84d229839f10ced2465c**

Documento generado en 16/11/2022 08:26:20 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**