



### JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, diez (10) de noviembre de dos mil veinte (2020)

<b>Radicado:</b>	05001 40 03 013 2020 00736 00
<b>Procedimiento:</b>	Acción de tutela
<b>Accionante (s):</b>	<b>Gloria Patricia Villa Hincapie</b>
<b>Accionado (s):</b>	<b>Bancolombia S.A</b>
<b>Tema:</b>	Del derecho de petición
<b>Sentencia</b>	General: 296 Especial: 281
<b>Decisión:</b>	Concede derecho de petición

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

#### I. ANTECEDENTES

**1.1.** Manifestó la accionante que el día 9 de agosto de 2020, realizó a través de la sucursal virtual de Bancolombia consignación por \$8.000.000.00 para ser abonada al capital que se adeuda de un crédito hipotecario que tiene con esa entidad; que luego de revisar su obligación evidenció que el Banco cometió un error al hacer la imputación, ya que le efectuó una parte del pago a capital y otra a cuotas, sin tener en cuenta que al momento de realizar la consignación se marcó que debía ser abonado a capital.

Una vez evidenció el error se comunicó con la entidad bancaria y allí el día 2 de septiembre de 2020 le generaron un caso cuyo radicado le fue asignado el número 8009769545 y del cual le indicaron que darían respuesta el 16 de septiembre de la presente anualidad.

Manifiesta que al no recibir respuesta remitió el día 23 de septiembre de 2020, pantallazo de la solicitud a la oficina de soportes de Bancolombia y hasta la fecha no ha recibido respuesta y tampoco se ha realizado el abono a capital como se solicitó.

Así las cosas, solicitó se amparen sus derechos fundamentales, ordenando a la accionada responda su solicitud fechada 2 de septiembre de 2020, en los términos del artículo 23 de la Constitución.

**1.2.** La acción de tutela fue admitida el 28 de octubre de 2020 y la accionada fue notificada mediante correo electrónico el mismo día de su admisión y no dio respuesta al requerimiento del Despacho, por lo que se dará aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

## **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.**

Corresponde a esta Dependencia determinar si la entidad accionada, está vulnerando el derecho fundamental alegado por la accionante por no haberse dado respuesta a su derecho de petición presentado el día 2 de septiembre de 2020 y remitido nuevamente el 23 de septiembre de la presente anualidad.

## **IV. CONSIDERACIONES**

**4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA.** La acción de tutela de linaje constitucional, 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.

**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 misma 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.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, se evidencia que la señora **Gloria Patricia Villa Hincapié**, quien actúa en nombre propio, se encuentra legitimada en activa para presentar la presente acción de tutela.

Se tiene además la legitimación en la causa por pasiva de la accionada, toda vez que es el particular a la cual se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la 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.** En el asunto específico, se aprecia que la accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental, la ausencia de un pronunciamiento de fondo respecto a la solicitud presentada el 2 de septiembre de 2020 ante Bancolombia S.A., mediante la cual solicitó la corrección del pago efectuado por \$8.000.000.00 a su crédito hipotecario el cual iba únicamente destinado a abonar a capital y la entidad lo imputó una parte a capital y otra a cuotas.

Por su parte, la accionada dentro del término de traslado no dio respuesta al requerimiento del Despacho, por lo que se dará aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, esto es, se darán por ciertos los hechos invocados por el actor.

No obstante, el Despacho se comunicó con la accionante a fin de indagar si se le había remitido por parte de Bancolombia alguna respuesta a su derecho de petición y esta manifiesta que hasta la fecha no ha recibido pronunciamiento alguno.

Para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que en reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un

agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario **directamente**, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

En consecuencia, se concederá el amparo constitucional deprecado, ordenándole a la accionada que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda -si aún no lo ha hecho- a pronunciarse sobre la petición invocada por la señora **Gloria Patricia Villa Hincapié** desde el 2 de septiembre de 2020 y remitida nuevamente desde el 23 de septiembre de 2020. La respuesta deberá ser completa, congruente y eficaz, aunado a lo anterior, dicha respuesta deberá ser notificada en las direcciones electrónicas [juli\\_167@hotmail.com](mailto:juli_167@hotmail.com) y [gvilla25@hotmail.com](mailto:gvilla25@hotmail.com) que se denunció para tal fin.

Es importante hacer hincapié en las facultades constitucionales otorgadas al Juez en sede de tutela, pues la finalidad es evitar que perpetúen las vulneraciones a los derechos fundamentales de los ciudadanos, convirtiéndose en un guardián de esas garantías constitucionales otorgadas por la carta magna en el marco del estado social de derecho.

## 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 derecho fundamental de petición de la señora **Gloria Patricia Villa Hincapié** frente a **Bancolombia S.A**

**Segundo. Ordenar** al representante legal de Bancolombia S.A, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación

de la presente providencia, proceda -si aún no lo ha hecho- a pronunciarse sobre la petición invocada por la parte accionante desde el 2 de septiembre 2020 y remitida nuevamente el 23 de septiembre de 2020. La respuesta deberá ser completa, congruente y eficaz, aunado a lo anterior, dicha respuesta deberá ser notificada en las direcciones electrónicas [juli\\_167@hotmail.com](mailto:juli_167@hotmail.com) y [gvilla25@hotmail.com](mailto:gvilla25@hotmail.com) que se denunciaron para tal fin.

**Tercero.** Si la presente providencia no es impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**PAULA ANDREA SIERRA CARO**  
**JUEZ**

1

**Firmado Por:**

**PAULA ANDREA SIERRA CARO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN**

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:

**192e5f0bdb30c3c5eef8fb9d9edee78f001eb82c561136b579146e0f19e2dac9**

Documento generado en 10/11/2020 01:39:24 p.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**