



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Bogotá, D. C., ocho (08) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-00237-00
Accionante:	DIANA LUCÍA AMADO MORENO
Accionado:	BANCO BBVA COLOMBIA
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

Conforme con el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por DIANA LUCÍA AMADO MORENO en contra de BANCO BBVA COLOMBIA.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales basándose en los siguientes hechos:

- El 17 de enero y 8 de febrero de 2024 presentó petición ante la accionada.
- La accionada no ha contestado de fondo el derecho de petición.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce el promotor de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita que se ordene a la accionada responder de fondo el derecho de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 29 de febrero de 2024, disponiendo notificar a la accionada BANCO BBVA COLOMBIA y vinculando de oficio a (1) SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (2) CIFÍN TRANSUNION (3) DATACRÉDITO EXPERIAN (4) PROCRÉDITO (5) SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC) (6) ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA con el objeto de que se pronunciaran sobre la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por las entidades que respondieron la acción de tutela reposan en el expediente digital.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

2.1 Corresponde al Despacho determinar si: ¿se ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la accionante por parte de la accionada?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de la accionante, como pasará a explicarse.

3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición (art. 23, C.P.), la Corte Constitucional ha señalado:

- “(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) 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;*
- (ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

(xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado*¹.

4. Caso concreto

Diana Lucía Amado Moreno promovió acción de tutela para que se proteja su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada responder de fondo la petición radicada el 17 de enero de 2024 y 08 de febrero de 2024.

De la revisión al expediente se evidencia que:

(i) El 17 de enero de 2024 y 08 de febrero de 2024 la accionante radicó petición ante la accionada en los cuales solicitó, en síntesis: *“que se expida registro filmico y las imágenes captadas por la cámara de seguridad del cajero automático del Banco BBVA ubicado en la carrera 10 N°12-23 del municipio de San Gil el día 31 de agosto de 2023”*.

(ii) La accionada contestó la tutela en el consecutivo N°015 manifestando: *“nos permitimos informar a su señoría que el Banco ya dio respuesta a la reclamación presentada por la accionante, como consta en la carta que se anexó al escrito de tutela y con el alcance que se le envió recientemente al buzón electrónico que indicó para recibir notificaciones, la cual reenviamos en esta misma cadena de mensajes a su Despacho con el comprobante del respectivo envío (ver esta misma cadena por favor pues allí está el alcance a la respuesta al derecho de petición). En la última respuesta su señoría podrá apreciar que BBVA ya contestó el derecho de petición de manera clara, de fondo y completa, brindando las imágenes y el video del ‘cambiao’ del que fue víctima nuestra cliente por parte de terceros inescrupulosos”* (resaltado propio).

(iii) Al revisar la respuesta que BBVA COLOMBIA emitió el pasado 04 de marzo de 2024, esto es, en el curso de esta acción de tutela (consecutivo N°013), se evidencia que la entidad le respondió a la accionante lo siguiente: *“[l]uego de validadas nuestras bases de datos para el día 31 de agosto de 2023 logramos evidenciar que no registra ningún movimiento de retiros sin tarjeta o con presencia de plástico por valor de 250.000, motivo por el cual no es posible acceder de manera favorable a su petición puesto que el Banco no conserva ningún registro filmico de la señora DIANA LUCIA AMADO MORENO para el día en mención”*.

(iv) No obstante, no se advierte que haya claridad y congruencia en la respuesta. Lo anterior teniendo en cuenta que, en la respuesta de la tutela, en total oposición a lo señalado en la respuesta de la petición, indicó que *“podrá apreciar que BBVA ya contestó el derecho de petición de manera clara, de fondo y completa, brindando las imágenes y el video del cambio del que fue víctima nuestra cliente por parte de terceros inescrupulosos”*. Es decir, lo que el apoderado de la entidad accionada la manifiesta al despacho en la contestación a la tutela, dista y es abiertamente opuesto de lo que en realidad se le respondió a la accionante

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

el 04 de marzo de 2024, en respuesta que se notificó al correo electrónico dianaamado2025@gmail.com.

En este punto se advierte la necesidad de intervención por parte del Juez Constitucional para que, la entidad accionada responda de forma clara y congruente lo solicitado por la señora Diana Lucía Amado Moreno en peticiones calendadas 17 de enero y 08 de febrero de 2024.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición, dentro de la presente acción de tutela instaurada por **DIANA LUCÍA AMADO MORENO** contra **BANCO BBVA COLOMBIA**, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO BBVA COLOMBIA que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, emita una respuesta clara y congruente en relación con lo solicitado en los derechos de petición de fecha 17 de enero de 2024 y 08 de febrero de 2024 elevados por Diana Lucía Amado Moreno. En el mismo término, deberá notificar la respuesta al correo: dianaamado2025@gmail.com. Deberá acreditar cumplimiento de esta orden de tutela en este juzgado.

TERCERO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional - *excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **d8c6be08d13fc5a568f33461c19552af27fdb47de2072e161bfcd4046efab56**

Documento generado en 08/03/2024 01:32:28 PM

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