

INFORME SECRETARIAL: Bogotá D.C., veintitrés (23) de agosto de dos mil veintitrés (2023). Al Despacho de la señora Juez el expediente **2023-00311**, informando que, una vez superado el término del traslado concedido a las entidades accionadas y vinculadas, tan solo el Fiscal 73 Local de la Unidad de Hurtos Informáticos de la Fiscalía General de la Nación, envió un documento con el fin de dar respuesta a los requerimientos contenidos en el auto emitido el dieciocho (18) de agosto de 2023. Teniendo en cuenta además que a la fecha se encuentra para resolver la presente **ACCIÓN DE TUTELA**. Sírvasse proveer.

FABIO EMEL LOZANO BLANCO

Secretario

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TRECE LABORAL DEL CIRCUITO BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., veintitrés (23) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

I. ANTECEDENTES

La señora María Cristina Gómez Reyes, quien actúa en causa propia interpuso acción de tutela en contra del Banco de Bogotá y la Superintendencia Financiera de Colombia, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Como sustento de lo pretendido, manifestó que el 1º de febrero de 2023 recibió una llamada a través de la cual le informaron que le serían “devuelto” el dinero que había pagado en razón al “Impuesto al Valor Agregado” por productos cuya compra había realizado en “...grandes superficies...” para lo que debía dirigirse a determinado lugar. Agregó que, al llegar a este último, le fue requerido firmara determinados documentos, y además le fueron tomadas algunas fotografías, todo ello con el fin de dar cumplimiento a las formalidades necesarias para el alcanzar el objetivo por el que fue convocada a tal sitio.

Señaló que el 6 de febrero de 2023 a través de mensajes de texto recibidos en su teléfono, le dieron a conocer que se había realizado la compra de varios productos utilizando para ello una tarjeta de crédito expedida por el Banco de Bogotá, la que fue “...registrada con...” sus “...datos de contacto...”. Mencionó además que con posterioridad le fue comunicado que dos compras en las que se intento utilizar la mencionada tarjeta, fueron rechazadas, por lo que un “...asesor comercial...” vinculado al Banco de Bogotá le informó que tal producto fue “bloqueado”. Adicionó que en aquella oportunidad informó a este último, que no había solicitado la prestación de servicio alguno a la mencionada entidad.

Agregó que, debido a la ocurrencia de los hechos ya descritos, presentó ante la "...Unidad 69 CAPIV de Bogotá de la Fiscalía General de la Nación..." la denuncia correspondiente por la posible comisión del delito denominado "...falsedad personal..." el cual se encuentra consagrado en el artículo 296 del Código Penal. Así mismo presentó ante la Superintendencia Financiera de Colombia la petición a la que correspondió el radicado 111676414552350821 quienes trasladaron la misma al Banco de Bogotá, con el fin de que fueran protegidos sus derechos como consumidora financiera, y además se generara una "...respuesta de fondo...".

Señaló que el 8 de mayo de 2023, nuevamente remitió al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, el cual pertenece al Banco de Bogotá, la mencionada petición con el propósito de que fueran protegidos sus derechos como consumidora financiera y se diera "...respuesta de fondo..." a las solicitudes planteadas, sin que se hubiese generado contestación alguna relativa a la misma.

Para finalizar señalar que el Banco de Bogotá, al no haber dado respuesta a las peticiones presentadas el 14 de febrero de 2023, y el 8 de mayo del mismo año, vulnera con ello su derecho fundamental de petición.

Así pues, atendiendo lo expuesto en los apartes anteriores solicitó:

1. Se declare que la accionada vulnera su derecho fundamental de petición.
2. Como consecuencia de la declaración a la que se alude en el aparte anterior, se ordene al Banco de Bogotá y a la Superintendencia Financiera de Colombia den respuesta a la solicitud presentada el 14 de febrero de 2023 a la que correspondió el radicado número 111676414552350821 generada por esta última entidad, y aquella que fue entregada el 8 de mayo de 2023.

Con el fin de acreditar lo expuesto en los apartes anteriores fueron aportados:

1. Copia del documento dirigido al representante legal del Banco de Bogotá, proveniente de María Cristina Gómez Reyes, en cuyo aparte pertinente se menciona "...**Referencia:** Derecho de petición...".
2. Copia del documento que contiene las imágenes con las que es posible constatar que el documento al que se alude en el aparte anterior fue enviado el 8 de mayo de 2023, desde el correo electrónico rolayat@ucnetral.edu.co, a aquel que correspondió la dirección rjudicial@bancodebogota.com.co.

II. TRÁMITE Y CONTESTACIÓN

A través de la providencia emitida el 18 de agosto de 2023, se admitió la presente acción de tutela, se vinculó al procedimiento relativo a esta última a la Fiscalía General de la Nación y a la Unidad Administrativa Especial Dirección

de Impuestos y Aduanas Nacionales, y se requirió a tales entidades, y a la Superintendencia Financiera de Colombia y el Banco de Bogotá, con el fin de que presentaran un informe detallado acerca de cada uno de los hechos y pretensiones señalados por el accionante, en el escrito que contiene la solicitud de tutela objeto de análisis.

Aunado a lo anterior, a través de la misma providencia se requirió a la accionante para que aportara copia completa del documento en el que constara la petición por ella presentada el 14 de febrero de 2023 ante la Superintendencia Financiera de Colombia, al que correspondió el radicado 111676414552350821, y de la cédula de ciudadanía con la que se identifica.

En cumplimiento de uno de los requerimientos descritos en la providencia a la que se hizo alusión en el aparte anterior, la accionante presentó el 18 de agosto de 2022 el documento en el que manifestó que no posee copia del documento que contiene la petición a la que correspondió el radicado 111676414552350821, por lo que solicitó se requiera a la Superintendencia Financiera de Colombia para que aporte una reproducción de tal escrito; aunado a lo anterior aportó una replica de la cédula de ciudadanía con la que se identifica.

Así mismo, y en cumplimiento de los mandatos contenidos en la providencia a la que ya se hizo alusión, **el Fiscal 73 Local de la Unidad de Hurto Informáticos de la Fiscalía General de la Nación**, en el documento enviado el 18 de agosto de 2023, informó que el 10 de febrero de 2023, asumió el conocimiento de la noticia criminal a la que correspondió el número 110016099069202314647, la cual fue presentada el ya mencionado día, por la posible comisión del delito descrito en el artículo 269 del Código Penal, relacionado con los hechos ocurridos el 6 de febrero de 2023, y en el que se menciona como víctima a la señora María Cristina Gómez Reyes.

Agregó que en relación a la mencionada noticia criminal se está desarrollando la etapa de indagación y averiguación de responsables, y dio a conocer las actividades que ha desarrollado en relación a la misma con el fin de *"...determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en que se desarrollaron los hechos y con ello obtener elementos materiales probatorios y evidencia física que permitan perfeccionar la investigación..."*.

Adicionó que la Fiscalía 37 Local de la Unidad de Hurto Informáticos de la Fiscalía General de la Nación carece de legitimación en la causa por pasiva respecto de la solicitud de tutela objeto de análisis, pues la misma se refiere a peticiones presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y el Banco de Bogotá.

Por lo ya expuesto solicita se le desvincule del procedimiento relativo a la acción de tutela a la que se alude en esta providencia, a la Fiscalía 37 Local de la Unidad de Hurto Informáticos de la Fiscalía General de la Nación. Aunado a lo anterior, aportó copia del **"FORMATO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL"**, relativo al asunto al que correspondió el número 110016099069202314647.

Las demás accionadas guardaron silencio.

III. PROBLEMA JURÍDICO

Con el fin de emitir la decisión relativa a la solicitud de tutela objeto de análisis, deberá darse respuesta a los siguientes problemas jurídicos: ¿Vulneraron la Superintendencia Financiera de Colombia, y el Banco de Bogotá, el derecho fundamental de petición del que es titular la señora María Cristina Gómez Reyes, al no haberse generado aun respuesta respecto de las peticiones por tal persona presentadas el 14 de febrero de 2023, y el 8 de mayo del mismo año?

IV. CONSIDERACIONES

1. Competencia.

De conformidad con el artículo 86 Superior, el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, el numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000 y el artículo 1° del Decreto 333 de 2021, este Despacho es competente para conocer la presente acción constitucional.

2. Del derecho de petición.

Frente al Derecho Fundamental de Petición, cabe rememorar que éste es de carácter constitucional con sustento en el artículo 23 de la Carta Política, en virtud del cual las personas tienen la facultad de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades y, además, a obtener pronta respuesta a ellas, por cuanto exige un pronunciamiento oportuno.

Dicho derecho, además fue regulado en la Ley 1755 de 2015, la que impone las reglas generales para presentar y contestar el derecho de petición, estableciéndose en su primer artículo *"Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011"*, refiriendo entonces el artículo 13 de la normativa sustituida que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos de este código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma respuesta".

En el mismo compendio normativo, se dispusieron los términos que se deben tener en cuenta para resolver los derechos de petición, de la siguiente manera:

"Art. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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."

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia C-007 de 2017, memorada en el proveído T-044 de 2019, indicó que la respuesta al derecho de petición debe cumplir con las siguientes características para que se considere que se encuentra satisfecha el derecho fundamental bajo estudio:

"(i) Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a "falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."

(ii) Resolver de fondo la solicitud. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

(iii) Notificación. No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado."

Sin embargo, es necesario resaltar que la jurisprudencia constitucional es consistente en sostener que el derecho de petición no supone que la

Administración deba acceder a lo pedido, como se vio en la ya citada sentencia T-044 de 2019, en la que se estudió:

"Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, y en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."

Aunado a las anteriores consideraciones, encuentra esta Juzgadora que el derecho de petición, como los demás derechos fundamentales, cuentan con unos componentes que constituyen su núcleo esencial y otros que son denominados elementos estructurales. Los primeros, son características ontológicas de las prerrogativas constitucionales, mientras que los segundos, se erigen como factores circundantes que permiten la garantía del derecho fundamental y que guardan cercanía con el núcleo esencial. De esta forma se expuso en sentencia C-007 de 2017:

"Este Tribunal ha precisado el entendimiento de los últimos tres requisitos en el sentido de establecer que los elementos estructurales se refieren a aquellos más cercanos a su núcleo esencial, es decir, los aspectos inherentes al ejercicio del derecho que consagren límites, restricciones, excepciones y prohibiciones que afecten dicho núcleo esencial, delimitado por la Constitución. Adicionalmente, ha definido el núcleo esencial como "como el mínimo de contenido que el legislador debe respetar, es esa parte del derecho que lo identifica, que permite diferenciarlo de otros y que otorga un necesario grado de inmunidad respecto de la intervención de las autoridades. Y, en sentido negativo debe entenderse "el núcleo esencial de un derecho fundamental como aquel sin el cual un derecho deja de ser lo que es o lo convierte en otro derecho diferente o lo que caracteriza o tipifica al derecho fundamental y sin lo cual se le quita su esencia fundamental".

Entonces, abarcando propiamente el artículo 23 de la Constitución Política, la Corte Constitucional describió dichos aspectos en la sentencia T-058 de 2018, así:

"Siguiendo estas consideraciones, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-951 de 2014, por medio de la cual se estudió el Proyecto de Ley Estatutaria "(p)or medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", precisó que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

En concordancia, se ha precisado que sus elementos estructurales son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la solicitud puede ser presentada de forma verbal o escrita; (iii) la petición debe ser formulada respetuosamente; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la competencia del Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas”.

En este punto, valga hacer énfasis acerca de la preponderancia que detenta la prueba documental que acredita el efectivo enteramiento al peticionario de la respuesta generada por la entidad pública o el particular receptor de la petición, pues sin esta no es posible perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, como lo ha manifestado la H. Corte Constitucional en sentencia T-149 de 2013:

"La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas.

A partir de esta reflexión, es claro que, si la entidad está obligada a tener una constancia de la comunicación con el peticionario para probar la notificación efectiva de su respuesta, con mayor razón el juez constitucional, para evaluar el respeto al núcleo esencial de tal garantía debe verificar la existencia de dicha constancia y examinar que de allí se derive el conocimiento real del administrado sobre la respuesta dada”.

3. Del derecho de petición ejercido en relación con particulares.

La forma en la que puede ser ejercido el derecho petición en relación con organizaciones de índole privado, fue regulado en el artículo 32 de la ley 1755 de 2015, en el que de forma expresa se señala:

... 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 2. 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 mismo, en el artículo 33 de la misma norma se realizan algunas precisiones sobre tal asunto, al señalarse:

... Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores...

Aunado a lo ya expuesto, es menester señalar que la Corte Constitucional, ha precisado que las normas aplicables para garantizar el derecho de petición ante particulares, son las mismas que fueron establecidas para cuando este último se ejerce ante autoridades. Al respecto, en la sentencia T-487 de 2017, tal corporación precisó:

...4.4. La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular

queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que "fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia".

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que "el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares", señalando además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corporación reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que "En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses...

4. Caso en concreto.

Descendiendo al caso en concreto, es posible evidenciar que los hechos que suscitaron el ejercicio de la acción de tutela objeto de análisis, se encuentran relacionados con las peticiones que la accionante manifiesta haber presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, el 14 de febrero de 2023, a la que correspondió el radicado 111676414552350821, y el 8 de mayo de 2023 ante el Banco de Bogotá, a través de las que pretendía se ejecutaran determinadas actividades relacionadas con servicios que habían sido contratados con el Banco de Bogotá, utilizando para ello sus datos personales, sin que hubiese brindado autorización para que se llevara a cabo tal actividad, ni fuese esto último una manifestación su voluntad; y además para que se le brindara información y copia de algunos documentos relativos a tal asunto.

Así pues, lo primero que debe aclararse es que no obstante habérseles requerido a través de la providencia emitida el 18 de agosto de 2023, con el fin de que ejecutaran la actividad a la que se refiere el artículo 19 del Decreto Ley 2591 de 1991, ni la Superintendencia Financiera de Colombia, ni el Banco de Bogotá presentaron el informe al que se alude en tal norma.

La situación descrita en el aparte anterior constituye el supuesto de hecho necesario para dar aplicación a los mandatos contenidos en el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, en cuyo aparte pertinente de forma expresa se señala: “**...PRESUNCION DE VERACIDAD.** Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrara a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa...”.

Aunado a lo anterior y con el fin de dar respuesta al problema jurídico propuesto, es necesario realizar algunas consideraciones en torno a la necesidad de aportar prueba que permita establecer que ha sido presentada una petición, con el fin de que resulte posible emitir ordenes tendiente a proteger el derecho fundamental que la misma involucra. Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia T-010 de 1998, señaló:

...Acerca de este punto, la Corte Constitucional considera necesario resaltar que, en cuanto la tutela solamente puede prosperar ante la probada vulneración o amenaza de derechos fundamentales, debe contar el juez con la totalidad de los elementos de juicio que le permitan arribar a la conclusión de si en el caso específico se produjo o no en realidad el atropello del que se queja el demandante.

Los dos extremos facticos – que deben ser claramente establecidos-, en los cuales se funda la tutela del derecho de petición, son, de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige, y de otra el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición si fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.

...

Así mismo debe tenerse en cuenta que con posterioridad, y sobre el mismo asunto, la Corte Constitucional se refirió a la posibilidad concedida al accionante de por lo menos aportar la información relativa a las circunstancias en las que

fue presentada una petición, a partir de las que se puede efectuar la verificación correspondiente. Con relación a tal asunto, en la sentencia T-767 del 2004, de forma expresa señaló:

... Al respecto vale la pena precisar que en los términos de los artículos 23 y 86 de la Constitución Política toda persona tiene derecho a acudir ante las autoridades por motivos de interés general o particular, obtener pronta respuesta de sus solicitudes, y reclamar ante los jueces, por sí misma o por quien actúe a su nombre, el restablecimiento de su derecho fundamental de petición, cuando resulte vulnerado por acción u omisión.

Dentro de este contexto es claro que la violación de este derecho puede dar lugar a la acción de tutela, pero para que ésta prospere el afectado deberá sino demostrar, cuando menos afirmar, que no se le permite presentar la solicitud, que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente.

No basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición está siendo quebrantado, es menester que respalde su afirmación con elementos que permitan comprobar su aserto, de modo que quien afirma que presentó una solicitud y no ha obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad demandada o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo tiempo y lugar que acompañaron su petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

Ahora bien, es deber del juez constitucional desplegar una actividad probatoria a fin de establecer si los derechos fundamentales invocados están siendo efectivamente conculcados, pero también los es negar la protección cuando los medios con que el ordenamiento cuenta para conocer lo ocurrido no le permiten establecer el quebrantamiento, porque las sentencias judiciales no pueden sino basarse en los hechos probados, conforme las reglas y las oportunidades procesales.

...

Los criterios ya expuestos fueron reiterados por la misma Corte en la sentencia T-329 de 2011, en cuyo aparte pertinente de forma expresa señaló:

...Ahora bien, la violación de ese derecho pueda dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos facticos que han de cumplirse con rigor. Primero, la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de la acción de la tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.

Por lo anterior, es pertinente agregar que si bien toda persona tiene

derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria que presentó la petición.

...

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con los elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación...

Las providencias cuyas apartes fueron transcritos resultan relevantes para el estudio que ahora se lleva a cabo teniendo en cuenta que, aunque respecto de la solicitud que la accionante manifiesta haber presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, esta mencionó ciertas circunstancias relativas al momento en que la presentó, y algunas características relativas a la misma, tal como el radicado que le fue asignado, durante el procedimiento relativo a la solicitud de tutela objeto de análisis no fue posible obtener copia de la misma, con el fin de verificar su contenido y el instante en que fue de formar efectiva remitida a la entidad correspondiente.

Lo anterior no obstante haberse requerido a la Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de que se pronunciara sobre los hechos en los que se fundamenta la acción de tutela a la que se alude en esta providencia, lo que incluía las circunstancias relativas a la petición a la que se alude en el aparte anterior.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la situación ya descrita no impide que se adopten las medidas necesarias con el fin de garantizar el derecho fundamental involucrado en el caso de objeto de estudio. Ello teniendo en cuenta que atendiendo a que por las razones ya expuestas es posible dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y que en el documento que contiene la solicitud de tutela a la que se alude en esta providencia, se manifestó que a la petición presentada por la accionante ante la Superintendencia Financiera de Colombia, esta dio respuesta al remitirla al Banco de Bogotá, quien no ha dado contestación a la misma, por lo que presentó nuevamente una solicitud de similar contenido ante esta última entidad. Al respecto en tal escrito de forma expresa se señaló:

...SEXTO: *El 14 de febrero de 2023 presente una petición ante la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la ocurrencia de los hechos anteriormente descritos con radicado No 111676414552350821 quienes realizaron traslado al Banco de Bogotá con el fin de que se protegieran mis derechos del consumidor financiero y la generación de la respuesta fondo; sin embargo, esta no ha sido remitida.*

SEPTIMO: *El 08 de mayo de 2023 nuevamente se remitió al correo*

electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co del Banco de Bogotá una petición (reclamación directa) con el propósito de proteger los derechos del consumidor financiero y la generación de una respuesta de fondo sobre las solicitudes planteadas, a pesar de ello, no se ha recibido respuesta a la fecha.

...

Por lo tanto, debe tenerse en cuenta que si bien no es posible emitir una orden concreta en torno a la solicitud que manifiesta presentó la accionante ante la Superintendencia Financiera de Colombia, pues no fue aportada por ella, ni posible recaudar durante el procedimiento relativo a la acción de tutela objeto de análisis, prueba que permita constatar su contenido y fecha de presentación, al adoptarse medidas respecto de la petición interpuesta por la señora María Cristina Gómez Reyes, ante el Banco de Bogotá el 8 de mayo de 2023, ello tendrá una injerencia directa respecto de aquella, pues no solo tienen el mismo objeto, esto la protección de sus derechos como consumidora financiera, sino que en esta última se incluye una pretensión relativa a aquella. Al respecto, en el documento que la contiene de forma expresa se señala:

...

OBJETO DE LA PETICIÓN

...

- *Indicación de la razón por la cual no se ha dado respuesta a la petición con el radicado No 111676414552350821 de la Superintendencia Financiera de Colombia teniendo en cuenta que su ausencia vulnera el derecho de petición y restringe el acceso a la administración de justicia e impide determinar los hechos que causaron el respectivo crédito y dar con sus responsables.*

...

Es menester precisar que durante el procedimiento que ahora se desarrolla fue posible constatar que a través del correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co fue presentada por la accionante, el 8 de mayo de 2023 ante el Banco de Bogotá, la petición que suscito la acción de tutela a la que se alude en esta providencia, sin que hasta el momento tal entidad haya suministrado elemento alguno a partir del que sea posible evidenciar que ya generó una respuesta en relación a ella.

Así mismo, fue posible evidenciar que ya ha transcurrido el lapso concedido para dar respuesta a la misma, esto es, aquel establecido en los artículos 32 y 33 de la ley 1437 de 2011, que remiten al contenido del artículo 14 de la misma, esto es, los quince días siguientes al momento en que tal petición fue presentada.

Por lo tanto, debe tenerse en cuenta que la situación descrita con antelación constituye una vulneración del derecho fundamental de petición. Aunado a lo ya expuesto, debe tenerse en cuenta que la posibilidad de emitir ordenes tendientes a proteger tal prerrogativa no encuentra un obstáculo en la naturaleza del Banco de Bogotá, pues la Corte Constitucional ha reconocido, atendiendo lo dispuesto en el artículo 42 del Decreto Ley 2591 de 1991, la posibilidad de presentar acciones de tutela respecto de entidades que como la

ya mencionada hace parte del sistema financiero. Al respecto, en la sentencia T-007 de 2015:

... En consonancia con los requisitos de procedibilidad previstos en los artículos 86 de la Constitución Política y 42 del Decreto 2591 de 1991, esta Corporación ha reiterado que la acción de tutela procede no solo en relación con las actuaciones de las autoridades públicas que vulneren o amenacen los derechos fundamentales, sino también al actuar de los particulares "cuando estos asumen la prestación de un servicio público o detentan una posición de autoridad desde la cual producen un desequilibrio a una relación en principio entre iguales, circunstancia que conduce a la extinción del carácter horizontal de la igualdad que por presunción impera entre los particulares, llegando a vulnerar desde esa posición (con tendencia vertical) los derechos de los otros individuos".

...

Conforme esas disposiciones, la doctrina constitucional ha sostenido pacíficamente que la tutela procede contra las entidades del sistema financiero y las aseguradoras, así sean de naturaleza privada, porque desarrollan una actividad de interés público y ante ellas los usuarios se encuentran en estado de indefensión. En palabras de la Corte:

"el interés público en el correcto funcionamiento de estos subsectores (del sector bancario y asegurador) de la economía es innegable. Ello se explica no solo porque tales entidades manejan, aprovechan e invierten vastos recursos captados del público, sino que a diferencia de otras actividades que disponen igualmente de elevadas sumas de dinero, "dependen para su correcto funcionamiento de un voto colectivo, permanente y tácito de confianza, cuyo quebrantamiento puede generar consecuencias catastróficas para la economía de un país". El sistema bancario entero se soporta sobre una intangible pero determinante presunción de que el dinero consignado será puesto a disposición del depositante en cualquier momento que éste lo requiera; del mismo modo que el contratante de una póliza de seguro presume y confía que las primas que periódicamente consigna se harán efectivas al momento de ocurrir el siniestro. La confianza en la calidad, seriedad y operatividad del sistema financiero y asegurador, así como de la regulación estatal sobre la misma, es la que permite que las personas acepten realizar transacciones bajo un entramado común de reglas e instituciones".

...

La Corte ha considerado que no existe una definición única del concepto de indefensión, teniendo en cuenta que éste puede derivarse de diversas circunstancias. Así, en la sentencia T-277 de 1999 se ponen de presente algunas de ellas que han permitido fijar la línea jurisprudencial de la Corte Constitucional en la materia, recalándose que es el juez de tutela el llamado a darle contenido a este concepto, mediante un examen juicioso de las circunstancias que dieron origen a la solicitud de amparo. Se indicaron, entre otros, los siguientes eventos:

"i) la falta, ausencia o ineficacia de medios de defensa de carácter legal, material o físico, que le permitan a quien instaura la acción, contrarrestar los ataques o agravios que, contra sus derechos fundamentales, sean inferidos por el particular contra el cual se impetra la acción; ii) la imposibilidad del particular de satisfacer una necesidad básica o vital, por la forma irracional, irrazonable y desproporcionada como otro particular activa o pasivamente ejerce una posición o un derecho del que es titular; iii) la existencia de un vínculo afectivo, moral, social o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de los derechos fundamentales de una de las partes v.g. la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc.; iv) El uso de medios o recursos que buscan, a través de la presión social que puede causar su utilización, el que un particular haga o deje de hacer algo en favor de otro. v.g. la publicación de la condición de deudor de una persona por parte de su acreedor en un diario de amplia circulación o la utilización de terceros para efectuar el cobro de acreencias".

De esta forma, la actividad financiera y aseguradora supone una situación particular frente a la procedencia de la acción de tutela, toda vez que las entidades financieras no solo son prestadoras de un servicio público sino que además ejercen posición dominante respecto de los usuarios, quienes a su vez, se encuentran en estado de indefensión.

Bajo tal perspectiva, admite entonces la Corporación la intervención del juez constitucional en las relaciones privadas que afecten derechos fundamentales, y es su deber intervenir obligatoriamente siempre que las decisiones adoptadas por una de las partes que ostente una posición de supremacía jurídica, económica o comercial constituya una grave amenaza o violación de los derechos fundamentales.

Por otro lado, debe recordarse que la posibilidad de presentar peticiones ante instituciones financieras, tales como bancos, fue establecida en el artículo 32 de la ley 1437 de 2011, y de forma previa ya había sido reconocida por la Corte Constitucional en algunas providencias, tales como en la sentencia T-419 de 2013, en la que de forma expresa se señaló:

... El artículo 23 C.P. consagra el derecho fundamental de petición como la prerrogativa que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. A su vez, el mismo precepto superior determina que el legislador podrá reglamentar el ejercicio de dicho derecho ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

A partir de este último aspecto, la jurisprudencia constitucional ha admitido que el derecho de petición puede ejercerse, de manera general, frente aquellos particulares que prestan servicios públicos,

entre ellos las entidades dedicadas a la intermediación financiera. Esto debido a que tales servicios están profundamente vinculados con la eficacia de derechos fundamentales, particularmente el acceso al mercado de crédito, en tanto faceta de las libertades económicas, así como el derecho al habeas data. Sobre este preciso particular, la Corte ha insistido en que "[l]a acción de tutela procede contra particulares que prestan un servicio público, debido a que en el derecho privado opera la llamada justicia conmutativa, donde todas las personas se encuentran en un plano de igualdad. En consecuencia, si un particular asume la prestación de un servicio público -como de hecho lo autoriza el artículo 365 superior- o si la actividad que cumple puede revestir ese carácter, entonces esa persona adquiere una posición de supremacía material -con relevancia jurídica- frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial". (Sentencia No. C-134 de 1994, Magistrado Ponente, doctor Vladimiro Naranjo Mesa). || De conformidad con los argumentos expuestos y por tratarse de un derecho constitucional fundamental, debe entenderse que la acción de tutela resulta procedente tratándose del derecho de petición frente a particulares encargados de la prestación de un servicio público, o cuando desarrollan actividades similares que comprometen el interés general. Además, porque entenderlo en otra forma llevaría a un desconocimiento del derecho a la igualdad frente a las entidades públicas que prestan determinado servicio en forma directa, y cuyas actuaciones se encuentran sujetas al control legal a través de la acción de tutela, en tanto que las entidades particulares que desarrollan la misma actividad, estarían exentas de esta carga, generándose una evidente e injusta discriminación. || Así entonces, las organizaciones privadas que se encuentran incursas en las hipótesis descritas, esto es, -que prestan un servicio público o desarrollan una actividad similar-, están obligadas a dar respuesta oportuna a las peticiones que les sean planteadas. Respuestas que, además, tienen que ser sustanciales en cuanto que deben resolver o aclarar la inquietud formulada."

Por lo tanto, atendiendo las consideraciones ya efectuadas, y con el fin de proteger el derecho fundamental de petición del que es titular la señora María Cristina Gómez Reyes se ordenara al Banco de Bogotá que a través de su representante legal o de quien haga sus veces, durante las cuarenta y ocho horas siguientes al momento en el que le sea notificada esta providencia, de respuesta a la petición presentada por la accionante, el 8 de mayo de 2023, a través del correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, y le de a conocer su contenido en el transcurso del mismo lapso.

Para finalizar, y en cuanto no se encuentran involucrados en los hechos que generaron la vulneración de los derechos a los que se ha hecho alusión en esta providencia, se ordenara la desvinculación del procedimiento relativo a la solicitud de tutela objeto de análisis, de la Fiscalía General de la Nación y la Unidad Administrativa Especial de Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TRECE LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

- PRIMERO:** **PROTEGER** el derecho fundamental de petición del que es titular la señora María Cristina Gómez Reyes, por las razones ya expuestas.
- SEGUNDO:** Como consecuencia de la determinación contenida en el aparte anterior, **ORDENAR** al Banco de Bogotá que a través de su representante legal o de quien haga sus veces, durante las cuarenta y ocho horas siguientes al momento en el que le sea notificada esta providencia, de respuesta a la petición presentada por la señora María Cristina Gómez Reyes, el 8 de mayo de 2023, a través del correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, y le de a conocer su contenido en el transcurso del mismo lapso.
- TERCERO:** **DESVINCULAR** del procedimiento al que se alude en esta providencia a la Fiscalía General de la Nación, y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales.
- CUARTO:** **NOTIFICAR** la presente providencia a las partes a través de correo electrónico.
- QUINTO:** **ENVIAR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, si en el término de ejecutoria esta decisión no es impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,


YUDY ALEXANDRA CHARRY SALAS

LCGZ