**REPÚBLICA DE COLOMBIA**
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá DC, **20 de octubre de 2022**

**ACCIÓN DE TUTELA**

| | |
|---|---|
| Radicación: | No. 2022-145 |
| Accionante: | Jacques Hauzeur Martínez |
| Accionada: | Banco de Bogotá |
| Decisión: | Concede Tutela |

## ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por **Jacques Hauzeur Martínez** en contra del **Banco de Bogotá**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política.

## FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Se interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. El día **2 de junio de 2022** elevó un derecho de petición ante la compañía **Banco de Bogotá,** sin que a la fecha se haya recibido una respuesta a la solicitud impetrada.

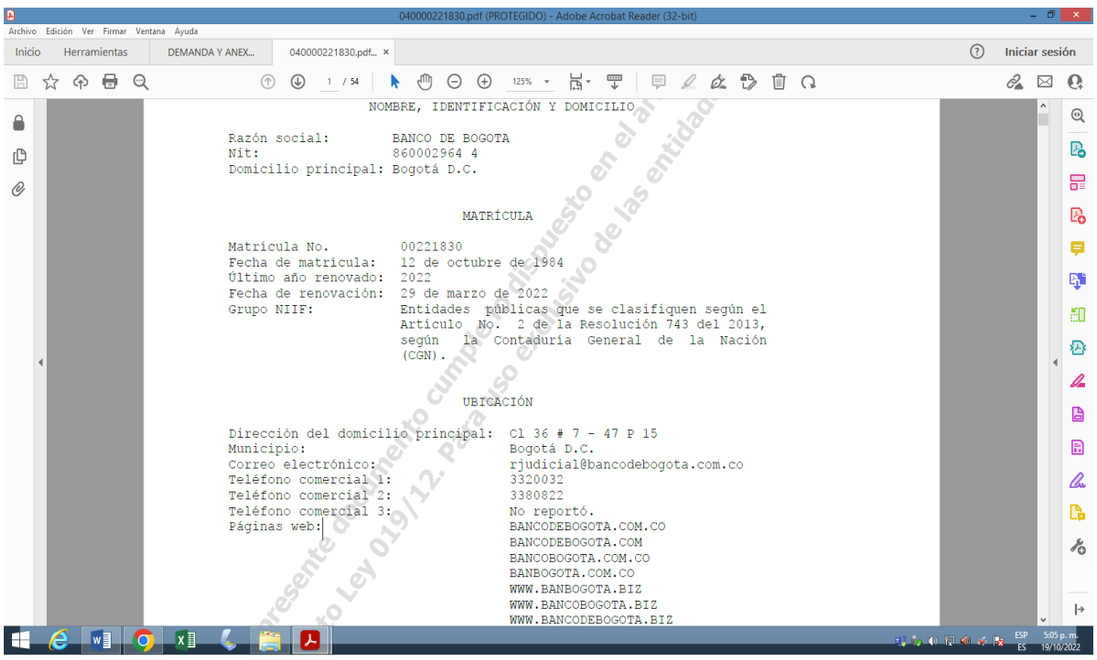
## PRETENSIONES

El accionante, **Jacques Hauzeur Martínez** peticiona le sea amparado su derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política y solicita se ordene a la accionada para que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela se dé respuesta a la petición elevada.

## RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

**Banco de Bogotá**

A la empresa en mención se le corrió traslado de esta acción de tutela mediante **oficio No 974** el día **6 de octubre de 2022** al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, jdiaz@bancodebogota.com.co, y jdiaz@bancodebogota.com.co el cual fue reiterado el día **14 de octubre hogaño** al correo rjudicial@bancodebogota.com.co , dicho correo se verificó en el certificado de existencia y representación de la entidad bancaria



040000221830.pdf (PROTEGIDO) - Adobe Acrobat Reader (32-bit)

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: BANCO DE BOGOTA
Nit: 860002964 4
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00221830
Fecha de matrícula: 12 de octubre de 1984
Último año renovado: 2022
Fecha de renovación: 29 de marzo de 2022
Grupo NIIF: Entidades públicas que se clasifiquen según el Artículo No. 2 de la Resolución 743 del 2013, según la Contaduría General de la Nación (CGN).

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl 36 # 7 - 47 P 15
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: rjudicial@bancodebogota.com.co
Teléfono comercial 1: 3320032
Teléfono comercial 2: 3380822
Teléfono comercial 3: No reportó.
Páginas web: BANCODEBOGOTA.COM.CO
BANCODEBOGOTA.COM
BANCOBOGOTA.COM.CO
BANBOGOTA.COM.CO
WWW.BANBOGOTA.BIZ
WWW.BANCOBOGOTA.BIZ
WWW.BANCODEBOGOTA.BIZ

## PRUEBAS

Con el escrito de tutela, **la parte accionante** allegó soporte de radicación y derecho de petición radicado.

Por su parte, **el accionado Banco de Bogotá,** no se pronunció en el presente amparo constitucional.

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se infiere que el domicilio de la parte accionante y la accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos que sustentan esta acción de tutela.

### *2.* Del *sub exámine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá 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 u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

**El Derecho Fundamental de Petición**

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

> *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución…".*

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

> *"... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución..."*[1]

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

> *"… comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta*[2]*. (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición"*[3]

---

[1] Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.
[2] Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.
[3] Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

> "*La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:*
>
> *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*
>
> *xi)* *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado."*

**El derecho de petición ante particulares**

La Corte Constitucional se ha referido frente a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos[4]:

[4]Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

*1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*

*2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*

*3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*

*4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*

*5)* ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.*** *(Negrilla fuera de texto)*

*6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

***"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 prestaran 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.*

***Artículo 33. 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 aplicaran en sus*

*relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores."*

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[5]"

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,"*[6] señalado 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 Corte 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*."[7]

## PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si el **Banco de Bogotá,** vulneró el derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política de **Jacques**

[5] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez
[6] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez
[7] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

**Hauzeur Martínez** debido a que no se ha dado respuesta a la petición radicada desde el **2 de junio de 2022.**

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

## EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente que, el día **2 de junio de 2022**el señor **Jacques Hauzeur Martínez** radicó un derecho de petición a la parte accionada **Banco de Bogotá,** solicitando puntualmente:

> *(…)* ***"PRIMERO:*** *Se solicita a su entidad se me informe qué producto está en mora, para que se esté realizando la gestión de cobro y este por intermedio de su casa de cobranza LUZ H HENAO ABOGADOS S.A.S.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Si no se posee la información de lo anterior se solicita hacer la corrección o eliminación de la base de datos en la cuales se está incomodando al consumidor financiero y haciendo una gestión de cobro que no es debida, esto de acuerdo con:*
> *Artículo 4 de la ley 1581 de 2021:*
>
> *"…d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe* ***ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable*** *y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error"*
> *Artículo 18 de la ley 1581 de 2021:*
>
> ***"..a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;***
>
> ***b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;***
>
> ***c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;***
>
> ***d) Actualizar la información reporta da por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo****;" (Negrilla y subrayado fuera de texto)*
>
> ***TERCERO:*** *Con base en el punto anterior se solicita no se genere más este tipo de mensajes de texto y/o llamadas ofreciendo alternativas de pago, ya que si no existe una obligación que este en mora, mis datos no pueden estar circulando en sus bases ya que se estaría en contra de lo estipulado en el artículo 8 de la ley 1561 de 2021*
>
> *c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;*

> ***CUARTO:*** *Solicito que si no hay una obligación pendiente o que registre en mora cesen este tipo de mensajes y adicional si ustedes tienen la autorización de acuerdo con el artículo 9 de la ley 1561:*
>
> *Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior."(…)*

Sobre el particular, este Despacho indica que el acá accionado **Banco de Bogotá** guardó silencio frente a las pretensiones formuladas por el accionante, aplicando este Despacho la presunción de veracidad a lo manifestado por éste, conforme dispone el artículo 20 del decreto 2591 de 1991; toda vez que se dejó en conocimiento de la entidad accionada la presente tutela, sin que rindieran el respectivo informe e hiciera uso del derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto dentro del proceso.

Así las cosas, de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta que emita el **Banco de Bogotá,** debe ser de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por la parte accionante; pero nada de lo anterior fue acreditado, pues no se allegó medio de prueba alguno que desvirtué o contrarié el dicho del accionante, mientras que éste si aportó soporte de la petición que a la fecha no se comprueba ha sido resuelta.

Por lo anterior, se tutelará el derecho fundamental de petición, invocado por **Jacques Hauzeur Martínez**. En consecuencia, se **ordenará** al **Banco de Bogotá,** a través de su representante legal o quien haga sus veces, que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por el accionante el día **2 de junio de 2022**.

Así mimo se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia o soporte digital a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

**OTRAS DETERMINACIONES**

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, el hecho que la respuesta a la presente acción de tutela, a la fecha no se ha dado, o por lo menos no se acredito su contestación a este Juzgado, desconociendo abiertamente el **Banco de Bogotá,** la orden de este Estrado, así como el derecho fundamental de petición del actor.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del representante legal de**l Banco de Bogotá,** o quien haga sus veces, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en la ley**, realice un llamado de atención para todas las personas encargadas de contestar las tutelas o derechos de petición**, en el entendido que deben contestarse dentro del término legal, so pena iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ya que se debe prestar mayor atención a las acciones de tutela y derechos de petición que allí se radiquen y las contesten en el

término establecido para ello, pues omisiones como esta desconocen los derechos fundamentales y congestionan la administración de justicia. Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo el llamado de atención del caso a la persona responsable de dar respuesta, así como rendir el informe a este Juzgado; de las actuaciones que realice la entidad, deberá allegar fotocopia a este Estrado Judicial.

Del cumplimiento de esta decisión el **Banco de Bogotá,** informará al Juzgado, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición, a favor de **Jacques Hauzeur Martínez.** En consecuencia, **SE ORDENA** al representante legal o quien haga sus veces del **Banco de Bogotá,** para que, **en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión**, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por la parte accionante el día **2 de junio de 2022**. Así mismo, se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

**SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN,** al representante legal o quien haga sus veces del **Banco de Bogotá,** para que la persona encargada de responder los derechos de petición y las acciones de tutela, los resuelva de manera oportuna, íntegramente, sin evasivas de ninguna índole y así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y tramites adicionales a los usuarios, así como el deber de dar respuesta a los requerimientos judiciales, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO: INFORMAR** a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

**CUARTO: ORDENAR** que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**QUINTO: ARCHIVAR** el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**Omar Leonardo Beltran Castillo**

**Juez Municipal**

**Juzgado Municipal**

**Penal 74 Control De Garantías**

**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: **37e9c5b7b9c054864b36e2ca4520d14ec7685c9da21f9f94785892932a9a94c2**

Documento generado en 20/10/2022 08:07:16 PM

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