REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

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

Bogotá D.C., seis (06) de junio del dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación:	2022-042
Accionante:	Juan Carlos Cárdenas Bernal
Accionado:	Nequi - Bancolombia
Decisión:	No tutela – hecho superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por JUAN CARLOS CARDENAS BERNAL, quien obra en nombre propio, en contra de la entidad financiera Nequi - Bancolombia, por considerar vulnerado sus derechos Fundamentales al mínimo vital y a la vida digna, consagrados en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

El actor interpone tutela, indicando los siguientes hechos:

1. Que a través de Datacredito, tuvo conocimiento de la existencia de una cuenta Nequi activa que figuraba a su nombre, la cual nunca aperturó, por lo que de forma inmediata procedio a elevar un derecho de petición ante la entidad financiera Nequi-Bancolombia, ante el defensor del consumidor y ante la superintendencia financiera, derecho de petición en el cual informaba de la suplantación de la que estaba siendo víctima, asimismo, solicitó la cancelación inmediata de la cuenta de Nequi y que le entregaran toda la información relacionada con dicha cuenta.

2. De la petición radicada por el accionante, señala que obtuvo respuesta a la misma el día 02 de mayo de la presente anualidad, donde le informaban que se confirmaba que había sido suplantado en la creación de la cuenta Nequi y que en dicha cuenta se evidenciaban sumas de dinero correspondiente a dos

Escaneado con CamScanner

subsidios otorgados por el Gobierno Nacional, por ser beneficiario del programa renta básica; en la misma respuesta le fue informado el trámite a realizar para que el dinero le fuera entregado a través de Nequi o de una cuenta en Bancolombia.

3. Señala que ante la imposibilidad de crear una cuenta a través de su celular móvil, fue necesaria la apertura de una cuenta bancaria en la entidad financiera antes señalada, sin embargo, y luego de reiteradas comunicaciones, vía telefónica, chat y derechos de petición no le han realizado la transferencia del dinero correspondiente, por lo que considera se están vulnerando sus derechos fundamentales al mínimo vital y a la dignidad humana, sobre todo teniendo en cuenta que su señora madre de 89 años depende económicamente de la ayuda del gobierno.

PRETENSIONES

Solicita el accionante se amparen los derechos fundamentales invocados en esta acción constitucional y en consecuencia de ello, se ordene a Nequi - Bancolombia, la transferencia del dinero a su favor.

RESPUESTA DE LA SOCIEDAD ACCIONADA

Nequi - Bancolombia

La Representante Legal Judicial de la entidad financiera en mención, manifiesta al despacho que el día 26 de mayo de 2022, procedió a resolver de fondo la solicitud impetrada por el aquí actor, misma que fue remitida al correo electrónico: jucarber1973@gmail.com , por lo anterior, señala que se ha configurado un hecho superado pues se dio respuesta al requerimiento impetrado por el señor Juan Carlos Cárdenas por lo que solicita se desestimen las pretensiones en lo que tiene que ver con la entidad a la cual representa.

Defensor del Consumidor – Bancolombia

El Defensor del Consumidor Financiero de BANCOLOMBIA S.A. señala en primera medida cuales son las funciones que debe cumplir, señalando que entre estas no se encuentra el tener información sobre productos financieros de los usuarios de la entidad financiera, su actividad es vista como una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad. Permitiendo la autocomposición de conflictos.

Frente al caso en concreto señala que en efecto recibió una queja por parte del accionante, debido a una situación relacionada con una cuenta de NEQUI en la cual había sido suplantado y debido a esta situación no le era posible recibir

Escaneado con CamScanner

subsidios monetarios del Gobierno Nacional, por lo que se procede a crear el caso No 1000111486 el cual fue trasladado a la entidad financiera, de conformidad con el Decreto 2555 de 2010, por lo cual en el momento se está tramitando la solicitud del cliente.

Finalmente, solicita su desvinculación de esta acción de tutela, por haber ejercido sus funciones de conformidad con la normatividad ya mencionada y sin perjuicio de lo que responda o tramite el banco accionado.

Superintendencia Financiera de Colombia

El representante de la entidad vinculada, señala que el día 18 de abril de 2022, el accionante interpuso una queja mediante la herramienta smartsupervisión contra BANCOLOMBIA S.A. por medio de la cual solicitaba la transferencia inmediata de los dineros otorgados por el Gobierno Nacional a través de subsidio, señala que el para el 10 de mayo la entidad financiera informó que se había dado tramite a la solicitud satisfactoriamente.

Luego, hace una descripción del marco normativo de la atención de quejas Smartsupervisión, mediante los Decretos 2399 del 2019 y 2555 de 2010, por medio de los cuales se establece el trámite y la supervisión de las quejas que son elevadas ante su entidad con relación con la actividad financiera de otras entidades por ésta vigiladas, de esta manera el aplicativo Smartsupervisión permite que la queja radicada ante la Superfinanciera, sea conocida en forma inmediata y automática por la entidad vigilada para su gestión, tramite y resolución.

Indica la entidad vinculada que no se evidencia vulneración a un derecho de rango fundamental por parte de su representada, por lo que solicita su desvinculación o que se niegue la pretensión incoada en lo que a la Superfinanciera respecta.

PRUEBAS

Al escrito de tutela, el accionante aportó copia de los siguientes documentos:

1. comunicado de nequi del 2 de mayo de 2022.
2. comunicado de nequi de fecha 10 de mayo de 2022.
3. comunicado del defensor de consumidor financiero de Bancolombia
4. fotos de los documentos que nequi me ha exigido para la reclamación.
5. comunicaciones con nequi del accionante y la negativa de NEQUI.
6. Adjunto copia de mi documento de identidad.

Escaneado con CamScanner

Nequi- Bancolombia, adjuntó respuesta con fecha 26 de mayo de 2022 y soporte de envío a la dirección de correo electrónico jucarber1973@gmail.com

El Defensor del Consumidor financiero de Bancolombia allegó comunicación del 24 de mayo de hogaño emitido por la defensoría y recibida por el accionante, por su parte la Superintendencia Financiera no aportó ningún material de prueba.

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 la tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio del accionante es Bogotá y la entidad accionada es Medellín; empero es en la ciudad de Bogotá donde tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub examine*

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.

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.

3. Derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política 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 (...)*".

A partir de la anterior disposición Constitucional, la jurisprudencia de la Corte, se ha encargado de determinar el contenido y alcance del derecho fundamental de petición[1], reconociéndole un carácter *fundamental* de *aplicación inmediata.* Respecto de su titularidad, ha precisado esta Corte que pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros quienes pueden acudir

[1] Corte Constitucional, ver, entre otras, sentencias T-578 de 1992, C-003 de 1993, T-572 de 1994, T-133 de 1995, T-382 de 1993, T-275 de 1995, T-474 de 1995, T-141 de 1996, T-472 de 1996, T-312 de 1999 y T-415 de 1999, t-146 de 2012, T- 392 de 2017, C- 007 de 2017.

Escaneado con CamScanner

ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, la Corte Constitucional, ha señalado que el derecho de petición tiene un *carácter instrumental* en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros[2].

Como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, la Corte ha determinado que el ***núcleo esencial*** del mismo se circunscribe en *(i)* una resolución *pronta* y *oportuna* de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de *fondo* y (iii) su notificación. Lo anterior, ha insistido la Corte, no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación *oportuna*, de *fondo*, *clara*, *precisa*, *congruente* y la misma es *puesta en conocimiento* del peticionario[3].

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011[4] y C-951 de 2014[5], se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

-La ***pronta resolución*** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles[6].

-La ***respuesta de fondo*** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) ***claridad***, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) ***precisión***, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) ***congruencia***, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado[7].

En este orden de ideas, la garantía real del derecho de petición no se verifica únicamente con la simple resolución de la solicitud elevada por un ciudadano. Es también necesario "(...) *que dicha solución remedie el fondo del asunto cuando sea pertinente hacerlo*"[8]; verificándose así la claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

---

[2] Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017.
[3] *Ibídem.*
[4] M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.
[5] M.P Martha Victoria Sachica Méndez.
[6] Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.
[7] Corte Constitucional, sentencias T-610 de 2008, M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T- 392 de 2017 M.P Gloria Stella Ortiz Delgado.
[8] Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017 M.P Gloria Stella Ortiz Delgado.

Escaneado con CamScanner

Al respecto, es preciso recordar que de acuerdo con la propia jurisprudencia Constitucional el derecho de petición *"(...) no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante*", así, se entiende que el mismo no se ha visto conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que, conforme lo ha reiterado la Corte Constitucional en varios pronunciamientos "(...) *la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita*"[9]. (Subrayado fuera del texto original) línea jurisprudencial recientemente confirmada por la T-357 de 2018.

4. El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas[10]:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el *status* de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública[11]; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado[12]. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio

---

[9] Corte Constitucional, sentencias T -296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero; SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, entre otras.
[10] Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3
[11] Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo
[12] Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

Escaneado con CamScanner

no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público[13].

Posteriormente la Corte Constitucional daría lugar 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[14]:

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.

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.*

---

[13] Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell
[14] Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Escaneado con CamScanner

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.*

***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 aplicarán 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 referido 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"*[15].

[15] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

Escaneado con CamScanner

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"*[16], 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."*[17]

5. Improcedencia de la acción de tutela para resolver asuntos económicos

La acción de tutela ha sido consagrada constitucionalmente en el artículo 86 de la Carta Política y desarrollada legalmente en el Decreto 2591 de 1991, como mecanismo de defensa judicial, preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales.

No debe olvidarse que la naturaleza de esta acción es residual y subsidiaria, es decir, procede cuando el afectado no cuenta con otro mecanismo de defensa judicial para la satisfacción de sus pretensiones. Es por ello, que tratándose de conflictos o reclamaciones de orden económico, se ha señalado la improcedencia de la acción, en tanto que para este tipo de conflictos existen en el ordenamiento jurídico diferentes mecanismos de protección judicial. En este sentido, en la sentencia T-470 de 1998 la Corte señaló:

> *"Las controversias por elementos puramente económicos, que dependen de la aplicación al caso concreto de las normas legales –no constitucionales– reguladoras de la materia, exceden ampliamente el campo propio de la acción de tutela, cuyo único objeto, por mandato del artículo 86 de la Constitución y según consolidada jurisprudencia de esta Corte, radica en la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos constitucionales fundamentales, ante actos u omisiones que los vulneren o amenacen.*

---

[16] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez
[17] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez, citando la Sentencia T-689 de 2013 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

Escaneado con CamScanner

> *En consecuencia, el rechazo de la acción de tutela por improcedente, respecto de la pretensión de orden económico, es lo que impone la Carta Política (C.P., art. 86), en la medida en que no se trata de la vulneración de un derecho fundamental y dado que el interesado cuenta con la acción y los recursos ordinarios necesarios".*

Posteriormente precisó:

> *"Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho..., cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.*
>
> *A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (..)*

De lo anterior se concluye que, en principio las discusiones de índole económica resultan ajenas a la jurisdicción constitucional, pues el ordenamiento jurídico tiene previsto instrumentos procesales especiales para su trámite y resolución.

6. Derecho al mínimo vital de las personas en situación de vulnerabilidad y el programa ingreso solidario.

El mínimo vital es considerado como *"el derecho que tienen todas las personas a vivir bajo unas condiciones básicas o elementales que garanticen un mínimo de subsistencia digna, a través de los ingresos que le permitan satisfacer sus necesidades más urgentes como son la alimentación, el vestuario, la vivienda, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la atención en salud, la educación, entre otras*[18]*".* Hoy día se ha considerado este derecho como de rango fundamental relacionado directamente con la dignidad humana fundamento del ordenamiento jurídico colombiano.

Ahora bien, pese a que el derecho fundamental al mínimo vital es predicable a todos los ciudadanos, se ha indicado por la honorable Corte Constitucional que *"existen determinados sectores de la población que, en razón de su vulnerabilidad, son susceptibles de encontrarse con mayor facilidad en situaciones que comprometan ese derecho"*[19] Estos conglomerados sociales se encuentran en condiciones de desigualdad frente a los demás miembros de la sociedad, por lo que merecen una particular protección del Estado respecto de las necesidades de orden básico.

---

[18] Sentencia Corte Constitucional C-077 de 2017
[19] Sentencia Corte Constitucional T- 716 DE 2017

Escaneado con CamScanner

Bajo el anterior postulado, el gobierno Nacional haciendo uso de sus prerrogativas constitucionales, en un primer momento declaró el Estado de emergencia económica, social y ecológica con ocasión de la pandemia del COVID – 19, debido a la coyuntura presentada por dicha afectación de orden mundial que degeneró en que aquellos sectores de la población con un riesgo inminente no podrían sobrevivir por si solas, debido a las medidas de aislamiento tomadas para afrontar la situación de urgencia.

Es así que bajo esas prerrogativas constitucionales el Gobierno Nacional expidió el decreto 458 de 2020 que autorizó la entrega de una transferencia monetaria no condicionada, adicional y extraordinaria en favor de los beneficiarios de los programas sociales con los que cuenta el Estado colombiano, y que en razón de las medidas de aislamiento tomadas con ocasión del Estado de emergencia; adicionalmente se pudo evidenciar que existían más personas en situación de pobreza y vulnerabilidad que no estaban incluidas en los programas sociales y cuyo mínimo vital se encontraba en riesgo, por lo que se emitió el Decreto 518 de 2020 conocido como el programa de ingreso solidario que tenía por finalidad brindar apoyos económicos a la población desprotegida:

> *"El programa de Ingreso Solidario se trata de "un programa gubernamental transitorio y extraordinario concebido para atender la actual emergencia económica y social, cuyo objeto es la entrega directa de recursos monetarios a las personas y hogares en situación de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad económica, para que estas puedan atender sus necesidades básicas, sin sujeción al cumplimiento de condiciones especiales". En principio, las trasferencias monetarias no condicionadas fueron planeadas para entrega hasta junio de 2020, sin embargo, el Gobierno la extendió, en un primer momento, hasta junio de 2021, en un segundo momento hasta agosto de 2021 y, por último, el Congreso de la República, mediante la Ley 2155 de 2021, dispuso su vigencia hasta diciembre de 2022 en las mismas condiciones y términos previstos en el Decreto Legislativo 518 de 2020, según este ha sido modificado"*[20]

En conclusión, es preciso indicar que el programa de ingreso solidario está íntimamente relacionado con el derecho fundamental al mínimo vital, por cuanto este programa tiene como objetivo entregar transferencias monetarias no condicionadas a personas y hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad ocasionada por los efectos derivados de las medidas para combatir el estado de emergencia de la pandemia COVID-19 y que tiene como fin asegurar las condiciones básicas de subsistencia de los beneficiarios[21], de ahí que se pueda reclamar su protección vía acción tutela cuando se evidencia transgredido el derecho al mínimo vital, por trámites o cargas administrativas que afectan a los beneficiarios.

---

[20] Sentencia Corte Constitucional T 312 de 2021
[21] Ibid.

Escaneado con CamScanner

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial determinar si Nequi- Bancolombia, vulnera el derecho fundamental de petición, mínimo vital y vida digna del señor JUAN CARLOS CARDENAS BERNAL, por cuanto no le han dado respuesta a su solicitud de transferencia del dinero otorgado mediante subsidio por el Gobierno Nacional.

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema.

CASO OBJETO DE ESTUDIO

Manifestó el señor *Juan Carlos Cárdenas Bernal*, en su escrito de tutela que radicó diferentes solicitudes ante la entidad financiera Nequi- Bancolombia, el Defensor del consumidor financiero de Bancolombia y ante la superintendencia Financiera, en las cuales manifestaba que había sido objeto de suplantación en una cuenta Nequi y que en dicha cuenta estaban siendo consignados los subsidios de ingreso solidario otorgados al mismo por el Gobierno Nacional, sin embargo, una vez cancelada la cuenta móvil de Nequi por parte de Bancolombia, el actor solicitó la entrega de dichos dineros, para lo cual la entidad financiera le indicó que debía crear nuevamente una cuenta a través de la aplicación móvil nequi.

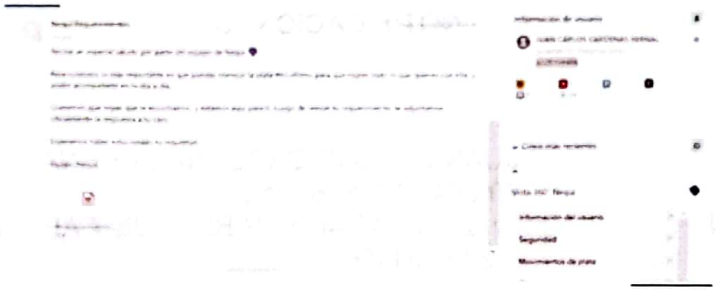
El usuario manifiesta a la entidad financiera que no le era posible crear la cuenta en el aplicativo nequi, por cuanto no cuenta con un dispositivo smartphone, es así que la entidad financiera le señala que debía abrir una cuenta Bancolombia a donde le serian girados los recursos del subsidio; el actor indica que luego de que le fuera creada la cuenta Bancolombia éste informa a la accionada para que procediera con los giros, no obstante, luego de reiteradas comunicaciones, vía chat, y telefónicas, no obtiene una respuesta positiva a su solicitud, considerando entonces vulnerados sus derechos fundamentales al mínimo vital y a la vida en condiciones dignas, máxime cuando este dinero es utilizado para su manutención y el de su señora madre de 89 años, según informa el actor.

Ahora bien, Nequi- Bancolombia, indica que se dio respuesta a la petición el día 26 de mayo de hogaño, al correo electrónico: jucarber1973@gmail.com como se observa del folio número 5 del escrito de contestación de la accionada:

Escaneado con CamScanner

Bancolombia

ANEXO 2



Asimismo, se allegó la respuesta dada por la accionada al actor donde se informa que en el término de 2 días hábiles le serían consignados los dineros del subsidio que reposaban en la cuenta de nequi, como se observa a folio 4 del escrito ya mencionado:

jueves, 26 de mayo de 2022

¡Hola!

Juan Carlos Cárdenas Bernal

A continuación, damos respuesta al requerimiento que nos enviaste a través de la Superintendencia Financiera:

En tu requerimiento, nos cuentas que eres beneficiario del ingreso solidario y tenías un Nequi creado con tus datos en el cual se habían hecho los pagos de este, sin embargo, no reconocías haber creado este Nequi, por lo cual deseas que sea eliminado de nuestro sistema y que te hagamos la devolución de la plata.

Desde el momento en que nos reportaste que tenías un Nequi a tu nombre que desconocías, nos activamos para realizar las validaciones de seguridad correspondientes y encontramos inconsistencias, por eso realizamos un bloqueo preventivo frente a este para evitar mayores inconvenientes. Por eso, te pedimos en su momento que nos enviaras una foto de tu documento por ambos lados para confirmar la información y que si fueras tú la dueña de ese Nequi. Con lo anterior, pudimos validar todos los datos y procedimos a cerrar la cuenta que nos reportaste.

Es así como posterior a eso te informamos a través de llamada el cierre de la misma y ya que no podías volver a crear una cuenta Nequi, porque no contabas con un teléfono inteligente te dimos la opción que crearas una cuenta Bancolombia para hacerte la devolución de esta plata, esta devolución la puedes ver en tu cuenta de ahorros terminada en 09-64 máximo en 2 días hábiles por un total de $330.000.

Esperamos todo haya quedado aclarado y que sigas manejando tu plata #ATuRitmo con Nequi.

Cordialmente,

Mónica Hurtado Jaramillo.

Gerente operación de canales y servicios Nequi.

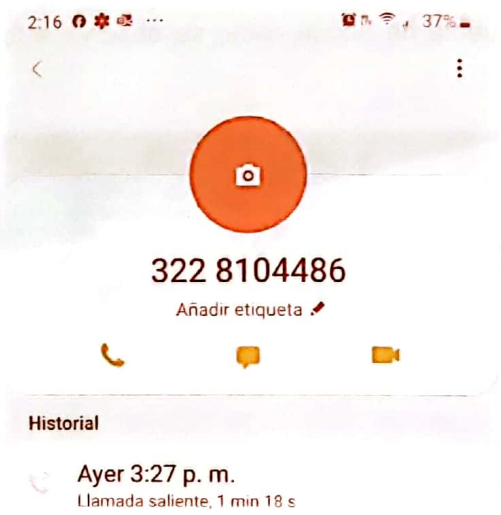
Escaneado con CamScanner

Una vez allegada la respuesta dada por Nequi – Bancolombia a esta sede judicial, se procede a establecer contacto telefónico con el aquí accionante al abonado celular aportado en el escrito de tutela:

NOTIFICACIONES

Accionante:

NOMBRE:	JUAN CARLOS CARDENAS BERNAL
CEDULA:	79.664.010 de Bogotá.
DIRECCION:	tv. 23 A # 47-40 SUR BLOQUE 7 AP. 113 BOGOTA
CELULAR:	322 8104486
CORREO:	jucarber1973@gmail.com



Es así como se le indaga al actor sobre la transferencia a su cuenta Bancolombia de los dineros del subsidio de ingreso solidario, manifestando que en efecto ya había recibido el dinero por parte de Bancolombia.

De lo anterior concluye este Estrado Judicial que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada por el aquí accionante; ya que, a la fecha, el derecho de petición fue resuelto como bien consta en en la documentación allegada al Despacho vía correo electrónico por la parte accionada y el actor ya cuenta con el dinero del subsidio otorgado por el Gobierno Nacional. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mínimo vital y la vida digna estos no han sido transgredidos. Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, si no se había dado respuesta al accionante, en el desarrollo de esta tutela, esto se dio; razón por la cual no existe amenaza a los derechos fundamentales invocados, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, con relación a la solicitud de transferencia del dinero otorgado por el Gobierno Nacional a través del subsidio de

Escaneado con CamScanner

ingreso solidario.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

> *i) El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
>
> *ii) Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
>
> *iii) Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
>
> *iv) Es preciso reiterar que el "hecho superado" sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
>
> *v) Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior, que actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección de los derechos fundamentales de la parte accionante, en contra de **Nequi - Bancolombia** razón por la cual se ha de declarar la no prosperidad de la acción de tutela.

OTRAS DETERMINACIONES

Ahora bien, con relación a la solicitud elevada por la entidad Superintendencia Financiera y el Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia, en cuanto solicitan su desvinculación por no existir vulneración a derechos fundamentales, se ordenará su desvinculación por cuanto estos no han vulnerado derecho fundamental alguno del accionante.

Escaneado con CamScanner

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: NO TUTELAR los derechos fundamentales invocados por **JUAN CARLOS CÁRDENAS BERNAL,** por constituir la acción un hecho superado frente al derecho de petición, mínimo vital y vida digna pues ya fue resuelta su solicitud, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DESVINCULAR a la **Superintendencia Financiera** y al **Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia** conforme se puso de presente en párrafos precedentes

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,

OMAR LEONARDO BELTRÁN CASTILLO
JUEZ

Escaneado con CamScanner