



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2022-01230-00

Bogotá, seis (06) de diciembre de dos mil veintidós (2022)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992
Accionante: **LUZ MERY MURILLO ALFONSO**
Accionado: **BANCOLOMBIA**
Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **LUZ MERY MURILLO ALFONSO**, en contra de **BANCOLOMBIA**.

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

LUZ MERY MURILLO ALFONSO solicita el amparo con motivo de la supuesta violación a los derechos fundamentales de habeas data y petición, respecto a su solicitud de 17 de septiembre de 2022 y reiterada el 19 de octubre de ese mismo año.

Afirmó para sustentar su solicitud de amparo, que la accionada no le ha brindado una respuesta de fondo y lo que hizo fue “transliterar mi petición e indicar una situación totalmente distinta a la solicitada”.

Agregó copia de su pedimento.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por auto de 24 de noviembre del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada.

2.- La accionada guardó silencio a pesar de haber sido notificada.

IV. PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera los derechos fundamentales de habeas data y petición, respecto a su solicitud de 17 de septiembre de 2022 y reiterada el 19 de octubre de ese año.

V. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1° del art. 1° del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

3.- Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada le brinde una respuesta de fondo a su solicitud de 17 de septiembre de 2022 y reiterada el 19 de octubre de ese año.

af

4-. De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por las entidades accionadas, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:

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

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14° de la ley 1755 de 2015 estatuye: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Es claro anotar para lo presente en el caso, que la ley mencionada requiere bajo su objeto que las personas tienen derecho “a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Por lo cual, respuestas de forma indebida y que carezcan de formalidades y fundamentos no pueden considerarse como satisfecha las solicitudes del peticionario.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por **LUZ MERY MURILLO ALFONSO**, mediante su apoderado, quien pretende que por medio de la acción de tutela se ordene a la accionada, le brinde una respuesta de fondo a su solicitud de 17 de septiembre de 2022 y reiterada el 19 de ese mismo mes y año.

Téngase en cuenta que de las documentales aportadas, se observa que la fecha de recibido de la petición es del 19 de octubre de 2022.

En dicha solicitud, le solicitó a Bancolombia lo siguiente:

1. Se exprese de manera clara y detallada por parte de su entidad cual es el procedimiento para obtener cuenta a la mano.
2. Se indique cual fue el número móvil proporcionado para aperturar la cuenta Bancolombia a la mano No. 32-431381-08.
3. De igual forma, se indique cuáles son los filtros de seguridad que exigen en la creación de estas cuentas, esto es, si se requiere análisis fácil o de voz, como sucede en la creación o apertura de nequi.
4. Se indique si por parte de mi representada referente al producto Bancolombia a la mano No. 32-431381-08, se gestionó algún reclamo frente a la expedición de este producto, en qué fecha se precisó y cual fue la respuesta de su entidad.
5. Así mismo, se solicita que de la cuenta Bancolombia a la mano No. 32-431381-08 se expida copia del video de retiro efectuado en los siguientes puntos a saber:



Abogada Especialista en Derecho Penal y Criminología

FECHA	HORA	VALOR	CTA ORG	NRO TRX	CAJERO	NOMBRE	UBICACION
20210618	19:41:51	\$ 70.000.00	8108	0209	8193	HALL AUTOSERVICIOS VALVANERA 3	CLL 18 SUR No. 22-16
20210627	16:32:52	\$ 240.000.00	8108	192	1246	ENTO C C CIUDAD TUNAL 2	CL 478 SUR N 2-18-12 CC CIUDAD TUNAL
20210628	18:19:46	\$ 620.000.00	8108	382	8194	HALL AUTOSERVICIOS VALVANERA 3	CLL 18 SUR No. 22-16
20210626	15:54:39	\$ 460.000.00	8108	471	8921	LA VEGA 2	CR 2 N° 18-18A
20210626	16:49:26	\$ 130.000.00	8108	6441	8920	LA VEGA	CR 2 N° 18-18A
20210627	11:11:29	\$ 730.000.00	8108	722	8921	LA VEGA 2	CR 2 N° 18-18A
20210627	12:14:28	\$ 80.000.00	8108	353	7447	EDS TERPEL LA VEGA	CR 3A N° 19-67
20210627	12:22:36	\$ 170.000.00	8108	389	7447	EDS TERPEL LA VEGA	CR 3A N° 19-67
20210627	12:25:03	\$ 100.000.00	8108	391	7447	EDS TERPEL LA VEGA	CR 3A N° 19-67
20210627	12:26:19	\$ 50.000.00	8108	392	7447	EDS TERPEL LA VEGA	CR 3A N° 19-67
20210630	15:23:20	\$ 30.000.00	8108	6824	3385	TRANSMILENIO ESTACION RICARTE 2	CL 12 CR 37 Y AX 30 NOS CL 10
20210701	12:18:26	\$ 1.050.000.00	8108	4850	7774	TIENDA METRO 20 DE JULIO 1	CR 10 N° 30C-20 SUR
20210707	05:38:47	\$ 800.000.00	8108	4096	3970	ENTO NORTE 1	CL 175 N° 22-16

Atendiendo a que como se ha expresado en las peticiones elevadas, mi procurada se encuentra inmersa en un proceso penal que requiere su esclarecimiento y la copia de estos suministros de video es vital para demostrar a la Fiscalía General de la Nación, quien es la persona que realizo los mismos.

6. Si la anterior petición, es negada por su entidad, solicito se informe cual es el procedimiento que se debe seguir, a fin de obtener estos suministros de video.

Así mismo, la parte demandante aportó copia de la respuesta brindada por la entidad bancaria, quien le manifestó que: *“el caso se dictaminó como favorable, por tal motivo se realizó la cancelación de la cuenta de ALM # 32-431381-08 desconocida por la cliente desde el 2022/04/29, así mismo se realizó el abono en su cuenta terminada en 46-35 por el valor que fue afectada en el fraude de \$165.000.*

Es importante mencionar que si desea el video del retiro debe realizar su solicitud ante un ente legal (Fiscalía)”.

Téngase en cuenta que la respuesta emitida por Bancolombia S.A., no es completa ni de fondo, toda vez que no se manifestó respecto a los puntos 1, 2, 3 y 4 de la solicitud.

Aunado a lo expuesto, también se verificó que la accionada guardó silencio y, por tanto, se debe dar aplicación a lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual “[S]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”, y tenerse por ciertos los hechos alegados por la tutelante.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece un plazo de 15 días para dar respuesta a las peticiones que se le formulen a los particulares y que dicho término aconteció, resulta incontestable la vulneración del derecho de petición de la tutelante.

Recuérdese que la respuesta de un derecho de petición debe obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, además, debe ser conocida por el peticionario. Situación, que no aconteció en el caso bajo estudio.

VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición y habeas data de **LUZ MERY MURILLO ALFONSO**, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de **BANCOLOMBIA S.A.**, o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo resuelva de fondo, clara y de manera congruente la petición formulada por la parte demandante el 19 de octubre de 2022. Así mismo, deberá informar lo actuado al Despacho.

TERCERO: NOTIFICAR esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez