



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

## JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, nueve (9) de julio de dos mil veintiuno (2.021).

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 6800014004014-2021-007600, instaurada por KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, actuando en nombre propio en contra de BANCOLOMBIA.

### ANTECEDENTES

La accionante fundamenta la demanda en los siguientes hechos:

El 11 de mayo de 2021, vía correo electrónico radico derecho de petición ante BANCOLOMBIA, solicitando: “(i) copia íntegra de los registros de audio de todas las conversaciones telefónicas que entre el mes de junio y diciembre de 2020 sostuve con representantes del Banco, lo cual debe ser remitido de manera detallada con fecha y hora; (ii) Copia de los términos y condiciones respecto de las tarjetas de crédito que tuve con Bancolombia. Todo lo anterior es requerido con el fin de verificar los términos y condiciones de las tarjetas de crédito que Ustedes me otorgaron.” – Ver anexo # 2 y 3.”, conforme los parámetros requeridos por Colpensiones para el trámite de su pensión.

El 26 de mayo de 2021 recibió contestación en la cual Bancolombia manifiesta: “Le informamos que recibimos su requerimiento el pasado 11 de mayo a través de derecho de petición número 3000095169, relacionado con la solicitud de registro de audio e información respecto a tarjetas de crédito. Le comunicamos que no ha sido posible resolver su petición, dado que nos encontramos realizando las respectivas validaciones para atender su caso. Pág. 2 de 3 De acuerdo con lo anterior, le informamos que aproximadamente para el 16 de junio del año en curso le estaremos brindando respuesta, esto de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 (...)”. Ver anexos # 4 y 5.”

Al momento de interponer la presente acción de tutela, no se había dado respuesta a su petición.

De igual manera la accionante, por medio de correo electrónico enviado al despacho manifestó no estar conforme con la respuesta recibida en el transcurso de la presente acción, ya que “...la respuesta que Bancolombia S.A dio a mi petición, además de ser tardía, es completamente evasiva y, por tanto, no atiende ni resuelve el fondo del requerimiento. Al analizar el escrito de petición que adjunté a la demanda de tutela, Usted podrá evidenciar que jamás le solicité a la entidad financiera que me permitiera escuchar los audios en los que yo soy interlocutora frente a un representante de Bancolombia, sino que le requerí copia íntegra de los registros de audio de todas las conversaciones telefónicas que entre el mes de junio y diciembre de 2020 sostuve con representantes del Banco ( ...) porque tergiversó la esencia de esta al comunicarme que yo debía acercarme a una de sus sucursales para oír las grabaciones, como si escucharlas hubiera sido lo peticionado. Por consiguiente, tal respuesta es evasiva en tanto que: (i) no atiende la petición que le fue expuesta, es decir, entregar copia íntegra de registros de audio; (ii) con base en la respuesta que emitió pretende aducir que dio resolución a mí petición a pesar que la determinación no me fue favorable; (iii) al permitirme



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

*escuchar las grabaciones apunta a alegar que no me niega el acceso a la información, pero mi petición consiste en que me sea entregada una copia de los registros de audio de aquellas; (iv) para no entregarme copia íntegra de los registros de audio de las llamadas telefónicas que entre el mes de junio y diciembre de 2020 sostuve con representantes de Bancolombia S.A, alega que se requiere orden de autoridad competente, pero esto no es cierto porque soy la titular de la información personal y privada contenida en los precitados registros de audio (...) Ruega que atienda estas razones y salvaguarde mi derecho fundamental de petición conforme fue pretendido en el escrito de demanda de tutela”.*

## SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

**Accionante:** KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO actuando en nombre propio, con dirección de notificación en el correo electrónico ka\_ke16@hotmail.com

**Entidad Accionada:** BANCOLOMBIA

## FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

La accionante pretende el amparo del derecho fundamental de petición, el cual, a su juicio, está siendo desconocido por parte de BANCOLOMBIA al no emitir respuesta de fondo, clara y completa a la petición elevada el 18 de mayo de 2021.

Expresamente, solicita que BANCOLOMBIA proceda a responder la petición elevada el 11 de mayo de 2021.

## RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y VINCULADOS

**BANCOLOMBIA:**, manifestó que efectivamente en la entidad registran derecho de petición con radicado número 3000095169 presentado por la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, y con fecha 6 de julio de 2021, Bancolombia da respuesta de fondo a su petición, adjuntando soporte de envió de la respuesta de fondo enviada a la peticionaria a la dirección electrónica por ella proporcionada ka\_ke16@hotmail.com.

Solicito la carencia actual por objeto por hecho superado y se niegue por improcedente.

## CONSIDERACIONES

### LEGITIMACION

La ejerce la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO en nombre propio, a fin de buscar la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual como persona capaz está facultado para acudir ante el Juez Constitucional, en virtud del artículo 86 de la Constitución Política.



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

## COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 37 del Decreto Ley 2591 de 1991, 1 del Decreto 1382 del 2000, 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, así como en el Auto 050 de 2015 de la Corte Constitucional y en el artículo 1º del decreto 1983 de 2017, según el cual, “ Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeran sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

*“1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

Asimismo, se establece que tanto el accionante como la accionada tienen su domicilio en la ciudad de Bucaramanga, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones este despacho judicial.

## PROBLEMA JURÍDICO

### Problemas Jurídicos Considerados

¿BANCOLOMBIA S.A. ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, respecto a la petición elevada el 11 de mayo de 2021?

## PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

### Derecho de Petición

La Corte Constitucional se ha referido en numerosas oportunidades al derecho de petición, al punto que las sentencias, T-377 de 2000, T-1160/2001 y T-237/16 entre otras<sup>1</sup> se han ocupado de resumir los parámetros jurisprudenciales sobre su sentido, contenido y alcance, fijando los criterios que debe seguir el Juez constitucional para determinar la procedencia y efectividad de este derecho fundamental.

Concretamente y para aplicarla al caso sub examine, conviene destacar la sentencia T-077-18 Magistrado Ponente Dr. ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO, en la cual determinó:

### Derecho fundamental de petición. Reiteración de jurisprudencia

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o

<sup>1</sup> Sentencias T-112 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, T-079 de 2001, T-116 de 2001, T-129 de 2001, T-396 de 2001, T-418 de 2001, T-463 de 2001, T-537 de 2001 y T-565 de 2001.



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En la Sentencia C-418 de 2017, la Corte Constitucional reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

*"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

*7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

*8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

*9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".*

## CASO CONCRETO

### Vulneración de Derechos Fundamentales

La acción de tutela se encamina a obtener a favor de la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO respuesta a su derecho de petición presentado ante BANCOLOMBIA SA, el día 11 de mayo de 2021, pues si bien recibió respuesta fechada el 6 de julio de 2021, considera que la misma no es de fondo.

La entidad accionada manifestó que emitió respuesta en relación a la petición presentada señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, el día 6 de julio del año en curso y que notificó a la peticionaria en debida forma, a través del correo electrónico ka\_ke16@hotmail.com.



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

Pues bien, respecto al derecho fundamental de petición la Corte Constitucional reiteró en la Sentencia C-418 de 2017, que su ejercicio se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Del anterior precedente, se entiende que la respuesta ofrecida por BANCOLOMBIA SA el día 6 de julio de 2021, a la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO cumple con los tres requisitos básicos, esto es si bien no fue oportuna, pues para la fecha de la entrega ya se habían superado los términos previstos en el artículo 5 del decreto 491 de 2020, esto es 30 días siguientes a su recepción, la misma si se produjo en el transcurso de la tutela, pero la peticionaria considera que no resuelve el fondo de su solicitud, por lo que estima el despacho no declarar hecho superado sino estudiar de fondo la solicitud de amparo.

En efecto, conforme a los lineamientos trazados por la Corte, no se aprecia la vulneración al derecho fundamental de petición invocado por la accionante, como quiera que no se ha omitido dar respuesta por parte de la entidad accionada respecto a la petición elevada por la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, el 11 de mayo de 2021.

Es así que en la respuesta otorgada BANCOLOMBIA el día 6 de julio de 2021, le informa a la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, lo siguiente:



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

**PUNTO UNO:** “Copia íntegra de los registros de audio de todas las conversaciones telefónicas que entre el mes de junio y diciembre de 2020 sostuvo con representantes del Banco, lo cual debe ser remitido de manera detallada con fecha y hora.

**RESPUESTA:** Le informamos que las llamadas solicitadas fueron ubicadas y puede acceder a conocer las mismas acudiendo a cualquiera de nuestras sucursales y hacer la solicitud a uno de nuestros asesores con el número de radicado 8010655772, y de esta manera podrá acceder a escuchar las grabaciones, Es de aclarar que estas grabaciones solo podrán ser entregadas por medio de una orden ante un Ente Legal con competencia.

**PUNTO DOS:** “Copia de los términos y condiciones respecto de las tarjetas de crédito que tuve con Bancolombia.”

**RESPUESTA:** Adjuntaron Convenio para la apertura de productos de persona natural firmada por usted, en el que se encuentran los términos y condiciones propios de la tarjeta de crédito. Es de aclarar que, la información detallada de los beneficios, características, asistencias, seguros, tasas y tarifas depende de cada franquicia y su categoría. Esta información se puede consultar en el portal web del Banco.”

En estas condiciones, con el soporte documental aportado tanto en la demanda de tutela como en la respuesta por parte de la entidad accionada, se evidencia que no se ha vulnerado por parte de BANCOLOMBIA SA el derecho fundamental de petición impetrado por la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO el día 11 de mayo de 2021, dando respuesta como ya se dijo el día 6 de julio de 2021, de fondo y comunicada a la accionante, tal como se aprecia con el pantallazo del correo mediante el cual se otorga la respuesta y en los anexos aportados, pues además de referirse de manera clara y concreta a cada uno de los ítems solicitados fue debidamente comunicada a la accionante en el transcurso del presente trámite tutelar, siendo que la discrepancia de la actora surge porque requiere entrega de copia íntegra de los registros de audio, para lo cual la entidad accionada le responde que podrá acceder a escuchar las grabaciones, aclarándole que estas grabaciones solo podrán ser entregadas por medio de una orden ante un ente legal con competencia, no evidenciando esta judicatura que con ello surja una falta de respuesta o una evasión a la misma, siendo preciso poner de presente a la accionante, que tal y como ya lo ha decantado la Corte Constitucional en reiteradas sentencias, la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, de igual manera si la accionante no se encuentra conforme con la respuesta, es necesario recordar lo mencionado por la Corte Constitucional en cuanto “*se debe dar resolución íntegra de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva*”, razón por la cual no resulta procedente el amparo al derecho de petición deprecado por la accionante KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO.

De lo anterior se concluye que la entidad accionada BANCOLOMBIA S.A. no le ha vulnerado a la señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO su



Juzgado 14 Penal Municipal  
con Funciones de Control de Garantías  
Bucaramanga

derecho fundamental de petición, pues tal y como ya se demostró dentro de la presente acción constitucional, la entidad accionada ha atendido la petición presentada por la actora el día 11 de mayo de 2021, pronunciándose sobre cada uno de los puntos solicitados, según se expuso en precedencia.

En razón y mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** NO CONCEDER la tutela instaurada por señora KELLYN NERUTH CORTES AMOROCHO, actuando en nombre propio contra BANCOLOMBIA SA., como quiera que del presente trámite no se advierte la vulneración de algún derecho fundamental.

**SEGUNDO:** Dispóngase la notificación de este fallo a las partes interesadas, en forma inmediata y por el medio más expedito, informándosele igualmente que cuentan con tres (3) días hábiles para presentar recurso de Impugnación de que trata el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, y de no ser impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ANA J. VILLARREAL GÓMEZ**  
Juez