

RADICADO: 680014003019-2024-00292-00
PROCESO: Acción de tutela - Sentencia
ACCIONANTE: Juan Pablo Maldonado Serrano
ACCIONADO: Banco de Bogotá



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Bucaramanga, diecisiete de abril de dos mil veinticuatro

Conoce el Despacho la presente demanda de **TUTELA** propuesta por el señor **JUAN PABLO MALDONADO SERRANO**, ante la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, en contra del **BANCO DE BOGOTA**, trámite al cual se vinculó de oficio a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, GERENTE DE SOLUCIONES AL CLIENTE DEL BANCO DE BOGOTA - OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO** y **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL BANCO DE BOGOTÁ**.

1. ANTECEDENTES.

2. DEL ESCRITO DE TUTELA.

El señor **JUAN PABLO MALDONADO SERRANO** reclama la protección del derecho fundamental de petición, tras considerar que está siendo vulnerado por el **BANCO DE BOGOTA** al omitir dar respuesta a la petición radicada el 19 de febrero de 2024, mediante la cual deprecó: *“se me informaran las razones específicas por las cuales dentro del sistema del Banco Bogotá, aparece un crédito activo identificado con el número 459825635 a nombre de mi padre, el señor ALFONSO MALDONADO CERÓN, identificado con cédula de ciudadanía número 5.474.775, quien falleció el 25 de Junio de 2012. (>10 años)”*, sin que a la fecha haya recibido respuesta, pese haber arrimado la documentación solicitada desde el inicio.

TRÁMITE

El Juzgado admitió la tutela mediante auto del 8 de abril de 2024 -anexo digital 4 cdno .1-, y notificó a la parte accionada y vinculados¹ -anexo digital 5 cdno.1- obteniéndose respuestas en los siguientes términos:

- **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO del BANCO DE BOGOTÁ S.A.:** -anexo digital 006 C.1-

Concurrió al trámite de tutela para manifestar que las quejas presentadas directamente a la entidad crediticia, no son conocidas por la Defensoría del Consumidor Financiero y tampoco deben ser respondidas por dicha dependencia; en consecuencia, la entidad crediticia, en este caso el Banco de Bogotá, tiene establecida una unidad para investigar y contestar las reclamaciones presentadas directamente por sus clientes. Así las cosas, como

¹ Así las cosas, en el anexo digital 5 del C.1, se dejó la constancia del acuse de recibo respecto de la entrega que el correo institucional del Juzgado dejó en el sentido de indicar que a las direcciones electrónicas maldonadoserranoyasociados@gmail.com solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co rjudicial@bancodebogota.com.co notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co fueron entregados el mensaje de datos contentivos de la notificación de la admisión de ésta tutela, adjuntándose el auto admisorio y los respectivos anexos.

el accionante radicó la petición directamente al BANCO DE BOGOTÁ, sin que exista inconformidad respecto de la Defensoría, procede la desvinculación del trámite de tutela.

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** -anexo digital 007 C.1- :

Concurrió al trámite de tutela para manifestar que no le constan los hechos, siendo que dicha entidad no ha tenido participación en ellos. Agregó que revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental – SOLIP y herramienta tecnológica SMART SUPERVISION, no encontró queja, petición, solicitud o demanda relacionada con los hechos que se narran en la acción de tutela. Solicitó su desvinculación.

3. CONSIDERACIONES

Según el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, toda persona podrá reclamar mediante un procedimiento preferente y sumario ante los jueces, esto es, mediante acción de tutela en todo momento y lugar, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o privada o por los particulares en los eventos establecidos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. Lo anterior para significar que, la tutela es un mecanismo de carácter subsidiario y residual, preventivo y no declarativo, al que tan sólo se puede acudir cuando quien pretenda hacerlo no cuente realmente con otro medio de defensa judicial para proteger sus derechos fundamentales, o cuando, teniéndolo, éste no ofrece garantía de celeridad y eficacia para hacer que cese la violación, o para evitar un perjuicio irremediable.

- **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho². Su naturaleza y razón de ser yace en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara³, oportuna, suficiente⁴ y congruente⁵ con lo pedido⁶.

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 dispone que, por regla general, las peticiones deberán ser contestadas dentro de los 15 días

² Sentencias T-377 de 2000, T-661 de 2010, T-880 de 2010, T-173 de 2013, T-556 de 2013, T-086 de 2015, T-332 de 2015; T - 487 de 2017 y C-951 de 2014.

³ Sentencia T-667 de 2011: “claro, lo que significa que los argumentos deben resultar comprensibles para el peticionario; e igualmente debe ser de (ii) fondo, lo cual implica que la autoridad a quien se dirige la solicitud, según su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado”.

⁴ Sentencia T-556 de 2013: “suficiente, como quiera que debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario⁴; efectiva, si soluciona el caso que se plantea”.

⁵ Ibid.: “congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se [descarte] la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”.

⁶ Características reiteradas de manera uniforme y pacífica en la Sentencia T - 042 - 2023.

siguientes a su recepción. En tratándose de documentos e información 10 días y en caso de consultas 30 días⁷, sin perjuicio de que la ley pueda exigir un término diferente para atender circunstancias específicas de cada caso concreto. De no ser posible la respuesta antes de que se cumpla con el plazo consagrado en el ordenamiento jurídico, se deberán explicar los motivos de la demora y señalar el término en el cual se procederá a resolver la cuestión, en franco respeto al *“principio de razonabilidad, a partir de la consideración de circunstancias como el grado de dificultad o complejidad de las pretensiones”*⁸.

Aunado a lo anterior, para lograr que materialmente la respuesta se adecue a las cargas enunciadas, es preciso *“el desarrollo de un proceso analítico por parte de la autoridad o del particular al cual se dirige la solicitud, en el que se realice una verificación de los hechos alegados por el peticionario frente al marco jurídico que regula el tema relacionado con la petición”*⁹, sin que ello implique que *“la decisión deba ser necesariamente favorable a sus intereses”*¹⁰; *“ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita”*¹¹. Igualmente, la solución que se adopte *“debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud”*¹².

Finalmente, *“si bien es cierto que cuando se afecta el derecho fundamental de petición, por regla general la decisión de los jueces consiste en ordenar que se dé respuesta de fondo a lo solicitado, sin incidir en el sentido de la decisión, existen casos en los que la vulneración del derecho de petición aparece, a la vez, la trasgresión o agravación de la afectación de otros derechos también fundamentales, (...). En estas circunstancias, la decisión del juez de tutela no puede limitarse a ordenar la respuesta a la petición, sino que debe tomar medidas concretas de protección que respeten, no obstante, la autonomía de las autoridades públicas en el ejercicio de sus competencias”*¹³.

• CASO CONCRETO

En esta oportunidad el accionante acude al escenario constitucional con el propósito de obtener el amparo de su derecho fundamental de petición, ante el silencio guardado por el BANCO DE BOGOTA S.A., frente a la petición que radicó el 19 de febrero de 2024. Así las cosas, de primera mano es importante memorar que el amparo del derecho de petición e información no cuenta con mecanismos diferentes a la acción de tutela para obtener su protección, Así las cosas, se abre paso el análisis de fondo, por cuanto se encuentran reunidos los requisitos de subsidiaridad¹⁴ e inmediatez, éste último por acudir al escenario constitucional dentro de un término razonable.

Ahora bien, como quiera que la presente acción constitucional se decide con *“las pruebas que obran en el expediente”*¹⁵, se tiene que, en efecto el accionante radicó su petición el 19 de febrero de 2024, sin que para el pasado 3 de abril, fecha indicada por la entidad accionada como data de respuesta tras comunicarle al promotor del amparo la prórroga

⁷ Al respecto, se debe tener en cuenta que la Ley 2207 de 2022 restableció los términos de respuesta que se habían ampliado a través del artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

⁸ Sentencia T-377 de 2000, SU-975 de 2003 y T-880 de 2010.

⁹ Sentencia T-395 de 2008.

¹⁰ Sentencias T-1104 de 2002, T-867 de 2013, T-044 de 2019 y T-230 de 2020.

¹¹ Sentencia T-487 de 2017.

¹² Sentencia T-618 de 2016. Sobre la carga de la notificación del derecho de petición también puede consultar entre otras, la Sentencia T-149 del 2013.

¹³ Sentencia T-165 de 2017.

¹⁴ Sentencia T-045 de 2023: *“la razón es que no existe un medio judicial idóneo distinto a la tutela”* y sentencia T-2023 de 2020: *“el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición”*, entre otras.

¹⁵ Sentencia T-014 de 2019.

adoptada -fl. 1 del anexo digital 002-, haya resuelto, ni notificado de manera efectiva la respuesta correspondiente, siendo importante precisar que, *no constituye respuesta el estado del trámite de solicitud*¹⁶ y tampoco resulta una excusa justificable en sede constitucional, anteponer situaciones de tipo administrativo, como el acopio documental parcial y constante, para entender que la petición ha sido resuelta o que los términos vuelven a restablecerse y abstenerse de atender de fondo el requerimiento del petente.

Así las cosas, resulta claro que el BANCO DE BOGOTA no se ha pronunciado frente a cada una de las peticiones elevadas por el señor MALDONADO SERRANO. En este orden, se concederá el amparo para que la entidad accionada responda cada uno de los ítems contenidos en el derecho de petición de fecha 19 de febrero de 2024, y, además, notifique la respuesta de manera efectiva. Sin más consideraciones, el **JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor **JUAN PABLO MALDONADO SERRANO**, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DE BOGOTÁ** que por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, dentro del término máximo de las **CUARENTA Y OCHO** horas (48) siguientes a la notificación de la presente providencia y sin ningún tipo de dilación administrativa:

- **CONTESTE** y **NOTIFIQUE** de manera efectiva al señor **JUAN PABLO MALDONADO SERRANO** la respuesta que emita frente a los requerimientos del derecho de petición, radicado ante el **BANCO DE BOGOTA** el 19 de febrero de 2024.

PARÁGRAFO: El pronunciamiento debe ser de fondo frente a cada uno de los interrogantes que le fueran formulados, independientemente de que acceda o no a las aspiraciones del peticionario, siempre que de manera clara, completa y concreta le exponga las razones que tiene para ello.

TERCERO: DESVINCULAR del presente trámite a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, GERENTE DE SOLUCIONES AL CLIENTE DEL BANCO DE BOGOTA – OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO** y **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL BANCO DE BOGOTÁ**.

CUARTO: En firme esta providencia envíese la actuación a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

QUINTO: Notifíquese esta providencia a las partes y entidades vinculadas, por el medio más expedito.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE.

JOSE FERNANDO ORTIZ REMOLINA
JUEZ.

¹⁶ Sentencia T-180 de 2001.

Firmado Por:
Jose Fernando Ortiz Remolina
Juez
Juzgado Municipal
Civil 019
Bucaramanga - Santander

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: **5f4ffc4373a8657c906deaefdb623268baa45174e7134041a68a73e11f11cd12**

Documento generado en 17/04/2024 04:43:07 PM

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