



## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, cuatro (04) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

Radicado 68001-4003-020-2023-00768-00

#### FALLO

Constituye objeto de la presente decisión, la acción de tutela instaurada por el señor **SERGIO EDUARDO TOLEDO BECERRA**, contra **BANCOLOMBIA** Sucursal Real de Minas y la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, por la presunta violación al derecho fundamental de petición.

#### HECHOS

Manifiesta el accionante que, los días 03 y 10 de noviembre de 2023, se radicaron dos peticiones ante **BANCOLOMBIA Sucursal Real de Minas** y la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, en virtud que posee cuenta de ahorros en la referida entidad, y le fueron sustraídos sin su autorización y por transferencias la suma de OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$800.000=), por lo que se solicitó lo siguiente:

**PRIMERO:** Se me envíe extracto mensual de la cuenta y foto de los cajeros de las últimas operaciones de retiro realizadas, en especial el faltante de SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$764.000,00)?

**SEGUNDO:** ¿Se me diga, cuándo y cómo fueron retirados de mi cuenta, la suma de SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$764.000,00)?

**TERCERO:** Si fueron compras o pedidos por rapid o por plataforma, la factura de compra y a cuál dirección fueron llevados los mismos y recibidos por quién?.

**CUARTO:** Se me digan los protocolos de seguridad del banco, habida cuenta que siempre salen con la excusa de que fueron hackeados y la información personal es de dominio de funcionarios del banco.

**QUINTO:** Se me haga la devolución de la suma de SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$764.000,00)? dicha suma retirada sin mi autorización de la cuenta 78050038202 y por falta de protocolos de seguridad del banco.

**SEXTO:** Se cancele la cuenta en mención."



Argumenta que a la fecha de interposición de la presente acción constitucional, los accionados no han dado respuesta alguna a los derechos de petición incoados.

## PRETENSIÓN

En concreto, solicita el accionante que se tutele el derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a **BANCOLOMBIA**, que proceda a dar respuesta a y resolver de fondo el derecho de petición presentado en dos ocasiones.

## TRAMITE

Mediante auto del 23 de noviembre de 2023, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela y notificar a las partes por el medio más expedito, ordenando en el numeral **TERCERO REQUERIR** al accionante **SERGIO EDUARDO TOLEDO BECERRA**, para que allegara de manera inmediata los escritos de petición que anunció haber radicado ante las entidades accionadas con sus respectivos acuse de recibo, ya que los mismos fueron informados en el acápite de **PRUEBAS**, pero no se encuentran adjuntados.

## RESPUESTA DE LOS ACCIONADOS

1. La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, manifiesta en su respuesta que, una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, que contiene la totalidad de trámites adelantados por la Superintendencia, así como la herramienta tecnológica Smartsupervision, no se encontró queja o reclamación alguna formulada por parte del accionante relacionada con los mismos hechos narrados en el escrito de tutela.

Comenta que, en el escrito de tutela no se hace referencia o alusión a la Superintendencia Financiera de Colombia como responsable de la violación a derecho fundamental alguno, lo cual es prueba fehaciente de que ellos no han tenido participación en los posibles hechos o conductas vulnerantes.

Relata que, según los hechos relacionados en la acción no le consta ninguno de ellos, aunado que se encuentran frente a una falta de legitimación en la causa por pasiva, por no ser generadores de vulneración del derecho aquí alegado.

Finalmente, solicitan ser desvinculados de la acción de tutela.

2. **BANCOLOMBIA S.A.** no presentó contestación alguna al asunto en estudio.

## COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5º del Decreto 2591 de 1991.



Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes.

## CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir la orden necesaria para que cese todo agravio.

### 1. PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

¿Se vulnera el derecho fundamental de petición al accionante **SERGIO EDUARDO TOLEDO BECERRA**, por parte de **BANCOLOMBIA** Sucursal Real de Minas y la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, al no dar respuesta oportuna a las peticiones incoadas por aquel, que dieron origen a la presente acción constitucional, el 03 y 10 de noviembre de 2023?

Tesis del despacho: No, en virtud que no se encuentra acreditado que la autoridad accionada haya recibido efectivamente las peticiones elevadas el 03 y 10 de noviembre de 2023.

### 2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

El derecho de petición surge como una garantía al ciudadano en la participación directa de las actuaciones administrativas que la Constitución Política, en su artículo 23 consagra que *“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 virtud de lo anterior tiene el rango de fundamental, y por tanto es posible lograr su protección a través de la acción de tutela, cuando se encuentre que ha sido vulnerado por la persona o entidad encargada de dar respuesta, lo cual puede



presentarse bien por la falta de respuesta, o porque lo resuelto no lo desata de fondo o porque se esquiva el objeto de la petición.

Así lo ha sostenido en múltiples sentencias nuestra máxima Corte Constitucional, como en sentencia T-149 de 2013, donde señaló:

*“(…) 4.3. Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.*

*4.4. Justamente, este deber esencial de parte de la administración, que se deriva del mandato superior a obtener pronta resolución, ha sido desarrollado y sistematizado por esta Corporación en conjunto con otros elementos característicos del derecho de petición, que conforman su núcleo fundamental.*

***4.5. La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.***

*4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales<sup>1</sup>- resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.*

*Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.*

*4.5.2. Respecto de la **oportunidad**<sup>2</sup> de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado*

<sup>1</sup> En la sentencia T-1160A de 2011, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte señala que la efectividad del derecho de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

<sup>2</sup> Sobre este elemento, pueden verse las sentencias T-159 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y la T-1160A de 2001, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. En la primera, el actor interpuso acción de tutela a nombre de su hijo, quien había perdido el 100% de su capacidad laboral con el fin de que se le protegiera el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le reconociera y pagara la pensión de invalidez a que tenía derecho. No obstante, luego de más de dos años de presentada la solicitud, la demandada no había respondido. De manera similar, en la segunda, se concedió la tutela a una persona que había interpuesto recurso de apelación contra la decisión de negativa de pensión de invalidez de origen no profesional y pasados más de seis meses no había obtenido respuesta alguna.



*en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.*

*4.5.2.1. Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.*

*4.5.2.2. En estos casos, el deber de la administración para resolver las peticiones de manera oportuna, también debe ser examinado con el grado de dificultad o complejidad de la solicitud, ejercicio que de ninguna manera desvirtúa la esencialidad de este elemento, pues mientras la autoridad comunique los detalles de la respuesta venidera, el núcleo fundamental del derecho de petición, esto es, la certidumbre de que se obtenga una respuesta a tiempo, se mantiene.*

*4.5.3. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud **conoce la respuesta del mismo**. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. (...)*

*4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.*

*4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria<sup>3</sup>, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.*

*La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (...)* (Subrayado fuera de texto)

Es igualmente importante acotar que la Corte Constitucional de antaño ha dicho de manera reitera que la parte que reclama la garantía del derecho de petición debe aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ésta tuvo lugar. En ese sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-997 de 2005, señaló:

<sup>3</sup> Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.



*“(...) Respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, para demostrar la presentación de la petición por un lado y la respuesta de la entidad demandada, por el otro, la Sentencia T-1160 A de 2001 (M.P Manuel José Cepeda Espinosa) señaló lo siguiente: La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: **debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo**, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha trasladada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. **Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma**, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder. (...)*

*Los extremos fácticos en los cuales se funda la tutela del derecho de petición -que deben estar claramente demostrados son, **de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige**, y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante. (...)*” (Subraya y Negrilla fuera de texto)

Bajo estos parámetros normativos y jurisprudenciales se abordará el estudio de la situación que se pone de presente.

### 3. CASO CONCRETO

El tutelante considera vulnerado su derecho fundamental de petición por parte del **BANCOLOMBIA** Sucursal Real de Minas y la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, toda vez que, desde el 03 y 10 noviembre de 2023, envió dos peticiones ante la citada entidad bancaria, sin que a la fecha de interposición de la presente acción, se haya obtenido respuesta alguna a lo solicitado.

De la revisión de los documentos aportados por la parte accionante, se observa a folio 6 del archivo No. 001 del expediente digital, un soporte de envío de correo electrónico con logo de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – SFC**, pero la misma es totalmente borrosa, ilegible, no se puede extraer ningún dato, que permita ver que en efecto, dicha captura de pantalla sea el acuse de recibo electrónico de las dos peticiones que menciona el actor haber enviado a dicha entidad, y así se refleja dicha circunstancia:



- La Superfinanciera a:



Aunado a ello, en dicho correo se aprecia claramente que no existen datos de quién es la persona o entidad a la que remite la solicitud, no se observa fecha de envío, ni constancia de haber entrado de manera correcta al buzón, ni cuáles fueron los anexos que se adjuntaron, ya que es totalmente borrosa e ilegible. Así mismo, no hay soporte de envío de las peticiones a Bancolombia Sucursal Real de Minas, pese haberse requerido de manera puntual al tutelante, como se observa en el numeral **TERCERO** del auto que admitió la acción.

Sobre ese particular y antes de continuar con el análisis pertinente, ha de señalarse, tal como quedó establecido en el acápite del precedente jurisprudencial citado en párrafos anteriores, que la carga de la prueba radica, en casos como el analizado, en cabeza de quien incoa la acción, teniendo en cuenta que para obtener la protección del derecho de petición por vía de acción de tutela, es necesario que se demuestre, así sea de forma sumaria, que la petición o peticiones ya sea escrita o verbal, tuvo ciertamente lugar, esto es, que fue formulada ante la persona o entidad accionada, en la sede donde ésta ejerce sus funciones, dentro de horario hábil, o ante el correo electrónico dispuesto por la entidad como de contacto o que al menos, sea para otros fines pero que pertenezca a ese destinatario.

Decantado lo anterior, es preciso advertir que revisado expediente digital, en aras de verificar el mensaje de datos mediante el cual se afirma que se remitió la petición que alude el accionante visible folio 6 contenido en el *pdf. "001.Demanda"*, se observa únicamente una captura de pantalla en la que se extrae el logo y el nombre de la Superfinanciera, pero su contenido y anexos no, ya que aquella es totalmente borrosa sin que permita su lectura integral y cuales anexos fueron remitidos, así mismo, no existe evidencia de la remisión de las dos peticiones al otro ente accionado **BANCOLOMBIA**, allí no se avizora su radicación, no existe captura de pantalla que registre el envío mediante correo electrónico, ya que pese haberse anunciado dicha circunstancia en el escrito genitor, no existen los soportes de ninguna índole, que permitan dar por cierto que las peticiones fueron debidamente radicadas, máxime cuando la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA** se pronunció indicando que no encontró en sus sistemas que se haya radicado petición alguna, y no se demostró lo contrario por el actor.



Ahora bien, de la información solicitada en el plenario, se advierte por una parte que, el accionante, pese a haber sido requerido, no allegó la evidencia mediante la cual se esclareciera que en efecto, las dos peticiones fueran elevadas ante el accionado y no existe prueba sumaria de ello. Es por esto que, esta juzgadora llega a concluir que no existieron tales petitum, ya que no obran pruebas de dicha circunstancia.

Dicho lo anterior, significa ello que la petición u peticiones que dieron lugar a la presente acción, no ha sido efectivamente presentada ante el **BANCOLOMBIA Sucursal Real de Minas**, y no se puede imputar responsabilidad al mismo ante la falta de una respuesta, ya que no le ha sido enviado ni ha sido efectivamente recepcionado por parte éste el petitum, cuyo amparo reclama, o al menos, aquí no se acreditó, y no existe documento del que este Despacho pueda deducir que así sucedió, conforme ya se expuso.

En esas condiciones, se puede colegir que, no es posible concluir la existencia de una acción u omisión imputable a **BANCOLOMBIA Sucursal Real de Minas**, que vulnere o ponga en riesgo el derecho fundamental de petición del accionante **SERGIO EDUARDO TOLEDO BECERRA**, por ende, tampoco puede exigirse a aquél conducta alguna por corregir, pues no se demostró que conociera lo reclamado por la parte actora y, en consecuencia, de acuerdo con lo que dispone el artículo 23 de la Constitución Política, no es posible señalarlo como sujeto obligado a responder, siendo del caso entonces negar el amparo constitucional deprecado y así se dispondrá en la parte resolutive de la presente providencia, pues, se itera, no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental, cuando no ha radicado la petición en la dirección o direcciones establecidas por el ente accionado, más aun cuando existen soportes de tal hecho, y si bien se informó por el accionante que la dirección a la que enviaron las peticiones fue la plasmada en el escrito, de ello no existe evidencia ni soporte alguno que permita entrever que en efecto ello aconteció.

Entonces, si no se tienen los sustentos, ni tampoco la información pertinente que permita dilucidar el envío efectivo, luego no se le puede exigir que conteste la misma, sin tener la certeza de que haya sido recibida por el ente cuya información requiere, y si bien en este caso podría echarse mano de la presunción de veracidad ante la falta de respuesta por parte de **BANCOLOMBIA**, lo cierto es que esa presunción recaería sobre la base que no se ha otorgado respuesta, porque no demostró lo contrario, pero acreditar la radicación de la petición, es carga que le corresponde asumir al petionario accionante.

Así las cosas, se considera que las entidades accionadas no han vulnerado el derecho fundamental invocado por el actor, por lo que se denegará el amparo solicitado.

En razón y en mérito de lo expuesto el **JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,



## FALLA:

**PRIMERO:** **NEGAR** la tutela presentada por **SERGIO EDUARDO TOLEDO BECERRA**, en contra del **BANCOLOMBIA** Sucursal Real de Minas y la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, por lo dicho en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fuere impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**TERCERO:** En los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 notifíquese esta providencia en forma telegráfica o por cualquier medio expedito a la accionante, como a la accionada.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CUMPLASE.**

CYG//

**NATHALIA RODRÍGUEZ DUARTE**

Juez

Firmado Por:

**Nathalia Rodriguez Duarte**

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 020

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: **195f54bbfe5f16dc034c2eb15e288339bffc57aee7b2d5f598e8b387e5e274bf**

Documento generado en 04/12/2023 11:34:36 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>