



**JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD. Barranquilla, enero veintiséis (26) de dos mil veintiuno (2021).**

**Juez: Dilma Estela Chedraui Rangel**

**Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002**

**REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE: ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE**

**ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.**

**ASUNTO**

Procede el Juzgado a decidir la acción de tutela incoada por ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ como agente oficioso de su hija STEPHANIE SOLANO PONCEA contra BANCOLOMBIA S.A, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales, a la vida, a la igualdad, al mínimo vital.

**HECHOS**

Manifiesta la accionante que en el 2018 su hija STEPHANIE SOLANO PONCE fue beneficiada con una beca de estudios de la UNIVERSIDAD DE SIENA (Italia) razón por la cual comenzó a residir en la ciudad de Arezzo, indica que era una beca completa la cual incluía alojamiento, alimentación, matrícula entre otras, la accionante abrevia que en marzo de ese mismo año finalizaron los estudios de maestría de su hija de igual forma los beneficios económicos de la beca desde ese entonces dependía solamente de los recursos que ella le mandaba.

La accionante relata que en noviembre su hija STEPHANIE SOLANO PONCE recibió un correo de parte de Bancolombia ofreciéndole una tarjeta con un cupo por 900.000 además el banco le ofrecía el trámite de la tarjeta de manera virtual a través de la sucursal virtual Bancolombia, debido a la crisis sanitaria originada por el COVID 19 la accionante considero que sería útil ese dinero, el 25 de noviembre de 2020 la accionante indica que su hija recibió un correo por parte de la entidad accionada (BANCOLOMBIA) en la cual le daba las indicaciones para el proceso de activación a través de la sucursal virtual de Bancolombia activación a la cual procedió pero no logro hacerla.

La accionante declara que el 27 de ese mismo mes y año procedió llamar a la línea de atención al usuario de Bancolombia para solicitar un soporte referente a la activación de la tarjeta de crédito a lo que le respondieron que la activación debía hacerse de manera presencial en el banco, agrega que su hija recibió un correo en el cual BANCOLOMBIA le informaba que su cuenta había sido bloqueada temporalmente.

Manifiesta la accionante que el 7 de diciembre de 2020 procedió a llamar nuevamente a la línea de Bancolombia al ver que las cuentas a un continuaban bloqueadas a lo que le respondieron que debía dirigirse personalmente al banco debido a lo anterior manifiesta que procedió acercarse al banco, el asesor que la atendió la informa que la única manera de desbloquear la cuenta es que su hija STEPHANIE SOLANO PONCE se acerque personalmente o que la autorice por medio de un poder autorizado en la embajada de Colombia en Italia.

Agrega que su hija no tendría el dinero para tramitar poder ante la Embajada, pues tendría que pagar tiquetes, hospedaje y además del costo del trámite, dinero que evidentemente Stephanie no tiene en este momento ya que no tiene acceso siquiera a su Cuenta de Ahorros, afirma Actualmente su hija se encuentra en mora con los servicios públicos y el pago del canon de arriendo donde se encuentra viviendo y además no tiene dinero para su alimentación y necesidades personales.

**PRETENSIÓN**

**Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002**  
**REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA**  
**ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE**  
**ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.**  
**PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL**

Pretende la ACCIONANTE que se le permita la representación de su hija STEPHANIE SOLANO PONCE, en calidad de gente oficiosa y se le tutelen los derechos fundamentales al mínimo vital, a la igualdad, a la vida.

Que se ordene a Bancolombia desbloquear la clave principal de la cuenta de Ahorros No. 442-834443-90 de Bancolombia, y como tal ordenar a Bancolombia que permita la representación de su hija STEPHANIE SOLANO PONCE por medios electrónicos, video llamadas, o cualquier otro medio.

### **ACTUACIÓN PROCESAL**

La acción de tutela fue admitida mediante auto de fecha 13 de enero de 2021 donde se ordenó a BANCOLOMBIA para que dentro del término de un (1) día rindiera informe sobre los hechos del libelo e indicara el estado actual de la situación planteada por la parte accionante.

### **RESPUESTA DE BANCOLOMBIA**

El 20 de enero de 2021 BANCOLOMBIA da respuesta indicando que la circunstancia específica de que cualquier persona este facultada para recurrir a ese mecanismo excepcional de amparo judicial, y el hecho de que su acceso no esté condicionado por una eventual asistencia jurídica o una adecuada representación judicial, le impone al juez constitucional, la obligación subsidiaria de corregir el yerro en que haya podido incurrir el actor al momento de presentar la acción constitucional.

Indica que la informalidad que identifica la acción de tutela y su carácter preferente, breve y sumario, no descarta de plano la posibilidad del incumplimiento de este requisito –la plena identificación del verdadero afectado-

La entidad accionada a través de su apoderada manifiesta que el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, reglamentario del 86 de la constitución, en relación con la legitimación e interés para promover la acción de tutela, estableció la posibilidad del agenciamiento de derechos ajenos en aquellos casos en que el titular no se encuentre en condiciones de solicitar el amparo de sus derechos por cuenta propia; caso en el cual debe expresarse tal circunstancia en el escrito y, además, debe demostrar que el titular del derecho no se encuentra en condiciones físicas o mentales para interponer la acción, ya sea dicho expresamente en el escrito de tutela o que pueda deducirse del contenido de la misma.

Anota que la Señora STEPHANIE SOLANO PONCEA no es una persona en situación de vulnerabilidad que por sus condiciones físicas o mentales no puede ejercer la acción directamente, razón por la cual la Señora ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ no se encuentra legitimada para actuar en su nombre y decidir la forma en que reclama la protección de sus derechos fundamentales.

Razón por la cual la accionada solicita al Despacho declarar improcedente el trámite de tutela por falta del requisito de legitimación en la causa para actuar.

En aplicación al reclamo de la actora, y como resultado de las actividades y validaciones del caso, la accionada informa que para la atención de la solicitud se remitió a la Señora STEPHANIE SOLANO PONCEA, comunicación con fecha 19 de enero de 2021, a la dirección de correo electrónico stephaniesolano@live.com, dato de contacto relacionado en el acápite de notificaciones del texto de la tutela. (se adjunta copia de la comunicación y constancia de envío).

Con relación a la comunicación descrita en el párrafo anterior, la cual se anexa a esta contestación, se le entrega respuesta de fondo, clara y precisa a la Señora STEPHANIE SOLANO PONCEA respecto a la forma en que será atendida su reclamación.

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE

ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.

PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL

Por su parte la accionada agrega que es oportuno dejar claro que permitir que un tercero que no es representante legal o apoderado de la Señora STEPHANIE SOLANO PONCEA, pueda solicitar y se le permita activar y/o desbloquear la clave principal de sus productos financieros, atenta contra la seguridad y reserva bancaria que la entidad que represento debe ejercer sobre la información y recursos de sus clientes, es por lo que en la respuesta se le informa al cliente que debe comunicarse con BANCOLOMBIA a través de las líneas asignadas para ello, y seguir las indicaciones correspondientes que permitan identificar al titular de la cuenta y en ese caso autorizar el desbloqueo de la clave.

De ante mano con relación a la vulneración de los derechos fundamentales al mínimo vital, vida e igualdad, la entidad accionada manifiesta que no encuentra a la fecha alguna de sus actuaciones motive una orden judicial orientada a la defensa actual y cierta de los derechos que aduce amenazados la señora PONCE DE LA HOZ.

## CONSIDERACIONES

### Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción de tutela en referencia, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

### AGENCIA OFICIOSA

Al respecto, la honorable Corte Constitucional mediante Sentencia T-465 de 2010 estableció lo siguiente:

*“...De la agencia oficiosa.*

*De otra parte, la jurisprudencia ha permitido por medio de la agencia oficiosa la defensa de derechos ajenos por parte de terceros. En primer lugar, cuando consta la manifestación expresa de que se actúa como agente oficioso de otra persona y, en segundo, cuando el principal interesado está en imposibilidad de promover directamente la acción constitucional ya sea por razones físicas o mentales, entre otras.*

*En cuanto a los requisitos de la agencia oficiosa, la Corte en la Sentencia T-503 de 1998, precisó lo siguiente:*

*“De acuerdo con lo dispuesto en esta norma (artículo 10 del Decreto 2591 de 1991) y con la jurisprudencia de esta Corporación, en el agenciamiento de derechos ajenos, debe estar debidamente demostrado que realmente el interesado no está en condiciones de asumir la defensa de sus propios derechos. Esta exigencia no es resultado de un capricho del legislador, ni corresponde a una mera formalidad, encaminada a obstaculizar el acceso a la administración de justicia, especialmente cuando se trata de la defensa de un derecho fundamental. No. Esta exigencia es desarrollo estricto de la Constitución sobre el respeto a la autonomía personal (art. 16). Una de las manifestaciones de esta autonomía se refleja en que las personas, por sí mismas, decidan si hacen uso o no, y en qué momento, de las herramientas que la Constitución y la ley ponen a su alcance, para la protección de sus derechos en general, trátense de los fundamentales o de los simplemente legales.”*

*Sobre la base de lo anterior, es pertinente tener en cuenta que la finalidad de la agencia oficiosa se encuentra en estrecha relación con los principios de eficacia de los derechos fundamentales y de la prevalencia del derecho sustancial, los cuales se materializan desde el punto de vista procedimental con la posibilidad de que terceros de buena fe gestionen la defensa de derechos de personas que no puedan hacerlo de forma directa.*

*Una vez cumplidos los anteriores presupuestos, se configura la legitimación en la causa por activa correspondiéndole al juez constitucional pronunciarse de fondo sobre los hechos y las pretensiones planteadas en la solicitud de amparo de tutela.*

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002  
REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE  
ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.  
PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL

*En el presente caso la acción de tutela es ejercida por el señor Oscar Joya, hermano de la señorita Yolanda Joya, quien por encontrarse en el exterior se encuentra imposibilitada para ejercer su defensa de forma directa por lo que procedió a conferir poder a nombre de su hermano.*

*El juez único de instancia que estudió la acción no tuteló el amparo solicitado porque a pesar de obrar en el expediente poder especial para esta actuación, el señor Oscar Joya no ostenta la calidad de abogado titulado para ejercer la defensa. Ante lo anterior, la Sala encuentra que la interpretación que el juez dio al presente caso se acompasa con los criterios sostenidos por la jurisprudencia de la Corte en lo que se refiere al apoderamiento en materia de tutela, razón por la cual la acción era improcedente. **No obstante, el análisis se limitó a dicha figura dejando de lado la posibilidad de que el señor Joya pudiese estar actuando en calidad de agente oficioso. En efecto, para la Sala es evidente que la persona directamente afectada, es decir, la señorita Yolanda Joya, como consta en el poder que intentó otorgar a nombre de su hermano, está acreditado que acudió ante el consulado de Colombia en París el 09 de junio de 2009, para diligenciar el reconocimiento del documento. De otra parte, su hermano anexó con la acción de tutela carné de residente de su familiar en Francia.***

*De lo anterior se colige que la señorita Yolanda Joya no podía ejercer de forma directa la defensa de sus derechos por razones físicas, ya que al momento de la interposición de la acción de tutela se encontraba viviendo en el extranjero. Por el anterior motivo se configura en el presente caso la legitimación por activa y se torna procedente la presente acción de tutela...”.*

#### **Derecho al Mínimo vital**

En sentencia T – 469 de 2018, señaló la Corte Constitucional

*“La Corte ha definido el mínimo vital como un derecho fundamental que le permite al individuo vivir de acuerdo con el estilo de vida que lo caracteriza, conforme a su situación económica y todo lo que requiere para vivir dignamente. Sin embargo, también ha precisado que no cualquier variación en los ingresos supone su desconocimiento, debido a que cada persona tiene un mínimo vital diferente, que obedece a la condición socioeconómica alcanzada. En este sentido, la sentencia SU-995 de 1999, indicó que esta valoración depende de la situación del accionante, la cual no se identifica con el monto de las sumas que se adeuden o a el valor que se atribuya a las necesidades mínimas que debe cubrir para subsistir, sino con “la tasación material de su trabajo”*

#### **PROBLEMAS JURIDICO A RESOLVER.**

De acuerdo a los hechos esbozados por la parte accionante y respuesta rendida por la accionada en la acción de tutela, surgen dos problemas jurídicos a resolver:

¿Procede la agencia oficiosa para interponer acción de tutela en representación de una persona que se encuentra en el exterior y con la cual se tiene grado de parentesco?

¿Vulnera la accionada BANCOLOMBIA S.A., los derechos invocados al mínimo vital de la parte accionante al no ofrecer a STEPHANIE SOLANO PONCE la posibilidad de desbloquear la clave de acceso principal de su cuenta de ahorros desde la ciudad AREZZO (ITALIA) lugar donde ese encuentra residenciada, para de esa manera, tener acceso al dinero que es enviado por su madre desde Colombia y pagar su hospedaje, alimentación y gastos personales?

#### **TESIS**

Se resolverá tutelando el derecho de petición del accionante pues a la fecha de pronunciamiento de éste fallo la entidad accionada no ha acreditado que ofreció a la

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE

ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.

PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL

accionante solución a su caso, o por lo menos haber ofrecido la posibilidad de desbloquear la clave la clave de acceso principal de su cuenta de ahorros desde la ciudad AREZZO (ITALIA) lugar donde ese encuentra domiciliada.

## ARGUMENTOS PARA DECIDIR.

### - Sobre la legitimación por activa.

Para resolver el primer problema jurídico, sea lo primero precisar, que debe establecerse la procedencia de la acción de tutela por legitimación en la causa por activa, en virtud de que la presente acción, es interpuesta por la señora ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE.

La parte accionada alega que existe falta de legitimación por cuanto no se ha acreditado que STEPHANIE SOLANO PONCE no es una persona en situación de vulnerabilidad que por sus condiciones físicas o mentales no puede ejercer la acción directamente.

Para resolver es menester traer a colación la Sentencia T 465 de 2010 de la Corte Constitucional donde señaló:

*“LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA EN TUTELA-Hermano en representación de la hermana que vive en el exterior.*

*Para la Sala es evidente que la persona directamente afectada, es decir, la señorita Yolanda Joya, como consta en el poder que intentó otorgar a nombre de su hermano, está acreditado que acudió ante el consulado de Colombia en París el 09 de junio de 2009, para diligenciar el reconocimiento del documento. De otra parte, su hermano anexó con la acción de tutela carné de residente de su familiar en Francia. De lo anterior se colige que la señorita no podía ejercer de forma directa la defensa de sus derechos por razones físicas, ya que al momento de la interposición de la acción de tutela se encontraba viviendo en el extranjero. Por el anterior motivo se configura en el presente caso la legitimación por activa y se torna procedente la presente acción de tutela...”.*

Ahora bien, la parte actora ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ manifiesta ser la madre de STEPHANIE SOLANO PONCE, lo cual acredita con el registro civil de nacimiento de ésta última.

Así mismo se acompañó copia de permiso de residencia de Stephanie Solano Ponce, en Arezzo.

La accionante señala que **STEPHANIE SOLANO PONCE** reside en la ciudad de Arezzo (Italia), que en la ciudad donde Stephanie se encuentra no hay consulado de Colombia y la Embajada se encuentra en Roma, ciudad a la cual no puede dirigirse, debido a que en la ciudad que reside Stephanie por motivos de COVID-19 está prohibida la movilidad. Adicionalmente no tendría el dinero para tramitar poder ante la Embajada, pues tendría que pagar tiquetes, hospedaje y además del costo del trámite, dinero que evidentemente Stephanie no tiene en este momento ya que no tiene acceso siquiera a su Cuenta de Ahorros.

Tal como se observa en la jurisprudencia citada, es claro para el Juzgado que procede entonces el estudio de fondo de la presente acción tutelar, pues de lo anterior se colige que la señorita STEPHANIE SOLANO PONCE no podía ejercer de forma directa la defensa de sus derechos por razones físicas, ya que al momento de la interposición de la acción de tutela se encontraba viviendo en el extranjero. Por el anterior motivo se configura en el presente caso la legitimación por activa y se torna procedente la presente acción de tutela.

### - Sobre la vulneración de los derechos cuya protección se invoca.

La actora alega que se vulneran los derechos al mínimo vital, igualdad y vida de su hija por cuanto depende solamente de los recursos que ella le manda. Que precisamente por eso

**Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002**

**REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE**

**ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.**

**PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL**

se aceptó el ofrecimiento de BANCOLOMBIA de una tarjeta con un cupo por \$ 900.000, y además el banco le ofrecía el trámite de la tarjeta de manera virtual a través de la sucursal virtual Bancolombia, debido a la crisis sanitaria originada por el COVID 19 la accionante considero que sería útil ese dinero.

Se allega como prueba por la accionante la siguiente documentación.

- Cedula de ciudadanía de Elina Esther Ponce,
- Cedula de ciudadanía de Stephanie Solano Ponce,
- Registro Civil de Nacimiento de Stephanie Solano Ponce,
- Copia de permiso de residencia de Stephanie Solano Ponce,
- Copia de tarjeta cuenta de ahorros,
- Copia de tarjeta cuenta crédito, 1 folio,
- Copia de respuesta de fecha enero 19 de 2021 emitida por Bancolombia S.A.

Pues bien, el hecho está en que se le bloqueó a STEPHANIE SOLANO PONCE, la cuenta de ahorro donde su madre le consignaba el dinero para su sostenimiento y pago de arriendo. Indica la actora que su hija recibió un correo en el cual BANCOLOMBIA le informaba que su cuenta había sido bloqueada temporalmente, que 7 de diciembre de 2020 procedió a llamar nuevamente a la línea de Bancolombia al ver que las cuentas a un continuaban bloqueadas a lo que le respondieron que debía dirigirse personalmente al banco debido a lo anterior manifiesta que procedió acercarse al banco, el asesor que la atendió la informa que la única manera de desbloquear la cuenta es que su hija STEPHANIE SOLANO PONCE se acerque personalmente o que la autorice por medio de un poder autorizado en la embajada de Colombia en Italia.

Y en este punto se vuelve a presentar un inconveniente para STEPHANIE SOLANO PONCE, pues ella no vive donde está la embajada de Colombia en Italia, toda vez que vive en Arezzo Italia y la embajada se encuentra en Roma Italia.

Se encuentra entonces la actora en una condición de indefensión pues las alternativas que le había dado BANCOLOMBIA ninguna puede solucionar su problema de fondo cual es desbloquear su cuenta para que pueda disponer del dinero que le envía su madre para pagar arriendo, alimentación y necesidades personales.

Para nadie es desconocido el hecho notorio que ha generado el COVID 19, como lo es la PANDEMIA, que ha conllevado a que se tomen medidas en el mundo que han imposibilitado la libre movilidad, la limitación del acceso al trabajo y demás aspectos que colocan en estado de necesidad a muchas personas. En este caso la accionante manifiesta que su hija no tendría el dinero para tramitar poder ante la Embajada, pues tendría que pagar tiquetes, hospedaje y además del costo del trámite, dinero que evidentemente Stephanie no tiene en este momento ya que no tiene acceso siquiera a su Cuenta de Ahorros, afirma Actualmente su hija se encuentra en mora con los servicios públicos y el pago del canon de arriendo donde se encuentra viviendo y además no tiene dinero para su alimentación y necesidades personales.

Lo anterior no ha sido desvirtuado por la accionada luego entonces bajo el principio de la buena fe, debe entender se que las razones emitidas por la actora sobre la falta de recursos de su hija son ciertas.

Al no poder STEPHANIE SOLANO PONCE, acudir directamente a las oficinas de BANCOLOMBIA en este País y no existir oficinas en la ciudad de Italia donde se encuentra, le corresponde a la tutelada ofrecerle el medio virtual que le permita obtener una solución de fondo a su problema.

Con la contestación de la acción de tutela, señala BANCOLOMBIA que le ha enviado a la accionante comunicación de fecha 19 de enero de 2021, donde le entrega respuesta de fondo, clara y precisa a la Señora STEPHANIE SOLANO PONCEA respecto a la forma en que será atendida su reclamación.

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE

ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.

PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL

Así mismo se indica al rendir el informe por BANCOLOMBIA que permitir que un tercero que no es representante legal o apoderado de la Señora STEPHANIE SOLANO PONCE, pueda solicitar y se le permita activar y/o desbloquear la clave principal de sus productos financieros, atenta contra la seguridad y reserva bancaria que la entidad que represento debe ejercer sobre la información y recursos de sus clientes, es por lo que en la respuesta se le informa al cliente que debe comunicarse con BANCOLOMBIA a través de las líneas asignadas para ello, y seguir las indicaciones correspondientes que permitan identificar al titular de la cuenta y en ese caso autorizar el desbloqueo de la clave.

En relación a la respuesta otorgada a la señorita STEPHANIE SOLANO PONCE el 19 de enero de 2021, puede observar el Despacho que en esta se lee:

*“para efectuar una validación de su situación es necesario que usted como titular de dicha cuenta se comunique a través de una llamada a la línea de Colombianos en el exterior, con el fin de radicar una solicitud de activación de primera clave, las líneas de atención son: desde el país en que se encuentre a España 900 995 717 y a Estados Unidos al #1866 379 3714...”*

De la respuesta transcrita se desprende que si bien es cierto otorgan respuesta a la accionada y le indican un número de contacto en España para la validación de su caso, no lo es menos, que no le dan solución a su caso, ya sea de manera virtual a su correo electrónico o telefónica, no le solicitan un número donde puedan contactarse el banco con la señora STEPHANIE SOLANO PONCE en la ciudad donde reside.

En este caso no se esta analizando la protección del derecho de petición. Lo que se pide es que se protejan los derechos al mínimo vital, pues no puede la actora contar con recursos para el pago de arriendo y alimentación, pues precisamente BANCOLOMBIA le ha bloqueado su cuenta donde su madre le consigna el dinero respectivo.

En el escrito contentivo de la acción de tutela, la accionante narra las diferentes llamadas que ha hecho a la línea dispuesta por BANCOLOMBIA para poder habilitar su cuenta siendo infructuoso, luego se requiere que la accionada realice medidas efectivas para solucionar el problema que ocasionó.

Bancolombia no ha desmentido lo narrado por la actora en cuanto a la falta de solución al problema planteado por la accionante y las llamadas realizadas, luego la ha colocado en estado de indefensión pues la solución solo se la puede dar la tutelada quien a la fecha ninguna actuación ha realizado tendiente a solucionar el problema.

Cabe concluir que al no existir en el plenario prueba de solución del caso de la accionante, aunado a la manifestación de la parte accionante de encontrarse vulnerados sus derechos al mínimo vital al encontrarse en mora con los servicios públicos y el pago del canon de arriendo donde se encuentra viviendo y además no tiene dinero para su alimentación y necesidades personales, se procederá a conceder el amparo al derecho fundamental al mínimo vital solicitado por ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE, al no haberse brindado por la accionada solución de fondo a la situación de desbloqueo de la clave principal y consecuente acceso a su cuenta de ahorros en la entidad accionada BANCOLOMBIA S.A, hecho por el cual deberá BANCOLOMBIA S.A comunicarse directamente con STEPHANIE SOLANO PONCE, y realicen las diligencias que sean necesarias para desbloquear su cuenta teniendo en cuenta las disposiciones legales que rijan para el efecto.

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00002  
REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE : ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE  
ACCIONADO : BANCOLOMBIA S.A.  
PROVIDENCIA : FALLO TUTELA- CONCEDE MINIMO VITAL

### RESUELVE

1. **CONCEDER**, la tutela de los derechos cuya protección invoca la señora, **ELINA ESTHER PONCE DE LA HOZ, EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA STEPHANIE SOLANO PONCE** contra BANCOLOMBIA S.A., conforme lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
2. **ORDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente providencia, confiera solución definitiva en lo concerniente con el desbloqueo y acceso a la cuenta de ahorros de **STEPHANIE SOLANO PONCE**, comunicándose directamente con ella, ya sea de forma telefónica o cualquier medio virtual del cual disponga la accionada, de tal forma que pueda desbloquear la clave de acceso y acceder a su cuenta de ahorros desde la ciudad donde reside actualmente, teniendo en cuenta las disposiciones legales que rijan para el efecto y conforme lo expuesto en la aparte motiva de la presente providencia.
3. **NOTIFICAR** esta decisión a las partes de acuerdo con los artículos 16 del Decreto 2591 de 1991.
4. En caso de no ser impugnado el presente fallo, **remítase** esta acción a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (artículo 31, ídem).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
**DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL**  
Jueza

Firmado Por:

**DILMA CHEDRAUI RANGEL**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 007 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA**

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:  
**0a5b823492d8f6986f977bd9ec241b58f310bbdcd43c62124536013d622cbe00**  
Documento generado en 26/01/2021 04:25:52 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**