

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR



JUZGADO CUARTO DE FAMILIA DE CARTAGENA

Cartagena de Indias, siete (7) de abril de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA	ACCION DE TUTELA
EXPEDIENTE.	No 13-001-31-10-004-2022-00153-00
ACCIONANTE	BETTY ISABEL BOLÍVAR ZÚÑIGA
ACCIONADA	BANCO DE BOGOTA- SUCURSAL CENTRO COMERCIAL MALL PLAZACARTAGENA -SEGUROS ALFA -SUPER INTENDENDENCIA FINANCIERA.

Procede el Despacho a proferir fallo de primera instancia dentro de la Acción de tutela incoada, por la señora **BETTY ISABEL BOLÍVAR ZÚÑIGA**, en contra del **BANCO DE BOGOTA- SUCURSAL CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA CARTAGENA SEGUROS ALFA** y **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

**ANTECEDENTES**

Manifiesta la accionante señora **BETTY ISABEL BOLÍVAR ZÚÑIGA**, que desde el veintidós (22) de julio de 2020 viene presentando, ante el **BANCO DE BOGOTÁ-SUCURSAL CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA** en la ciudad de Cartagena, peticiones con el fin del retiro y cierre de la cuenta a nombre de su hijo fallecido, le solicitaron anexar algunos documentos para la gestión perseguida. Manifiesta que se ha acercado a las instalaciones en distintas fechas, que poden anexar nuevos documentos, los cuales allega al procedimiento. Que, debido a la falta de respuesta, presentó acción de tutela y posteriormente incidente de desacato. Al responder, le solicitaron radicar nuevamente la solicitud con los anexos respectivos, los cuales radicó en fecha 6 de septiembre de 2021, sin recibir resolución alguna. Que en fecha 27 de enero de la presente anualidad, radicó queja ante la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, sin respuesta alguna. En el mes de febrero del año en curso le responden que debe dirigirse a **SEGUROS ALFA**, quienes son los encargados de hacer la devolución de los dineros.

Solicita la accionante que se conceda la tutela de los derechos fundamentales de petición y debido proceso y que se ordene a las encartadas se cumpla con lo dispuesto en la respuesta expedida por el Banco de Bogotá en fecha 22/02/2022 la cual así reza. “ ***Dado lo anterior y teniendo en cuenta que la aseguradora realizó el pago total a fecha de siniestro, el banco procederá a trasladar el saldo a favor que presenta el cliente a la fecha por valor de \$622.680, los cuales usted podrá reclamar en la oficina 097 centro comercial mall plaza en transcurso de 20 días hábiles, es importante que al dirigirse a reclamar dichos recursos presente los documentos que la acreditan como beneficiaria de los mismos, acta de defunción y certificado de parentesco.***”

La solicitud de esta tutela fue admitida por auto de fecha veinticinco (25) de marzo de 2022, notificándose a las partes, y solicitando a las entidades accionadas y a la vinculada, rindieran un informe sobre los hechos que dieron lugar a esta acción.

A la presente acción de tutela fue vinculado el **JUZGADO QUINTO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE CARTAGENA**, despacho que conoció de la acción de tutela a la que se refiere la accionante en sus hechos sustento de esta acción constitucional.

### **Síntesis de la contestación de la demanda por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Manifiesta el funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo en lo pertinente y relevante al caso que nos ocupa, que revisado el Sistema de Gestión Documental SOLIP, se encontraron antecedentes de queja referido a los hechos que narra en esta acción constitucional, radicación de la queja 2022016256; que conforme al procedimiento establecido para el trámite de las quejas, se requirió al BANCO DE BOGOTÁ , mediante oficio radicado bajo el # 2022016256-001 y de ello, se informó al consumidor financiero al correo electrónico [DEYMATYCAR@GMAIL.COM](mailto:DEYMATYCAR@GMAIL.COM). Que en fecha 23 de febrero de la presente anualidad, el gerente de soluciones al cliente del Banco de Bogotá remitió a esa entidad, copia de la respuesta suministrada a la accionante señora BETTY ISABEL BOLÍVAR ZÚÑIGA y una vez analizada y evaluada la respuesta de la entidad bancaria y como quiera que cumplía con lo solicitado por la accionante, dio respuesta final a la queja presentada por la referida señora y remitida al correo electrónico por ésta suministrado. Manifiesta, en conclusión, que ese organismo de control atendió la queja de la accionante dentro del término legal, competencias y funciones sin incurrir en violación de derecho fundamental alguno. De igual manera hace ver en su respuesta, la falta de legitimación en la causa por pasiva y solicita la desvinculación de esta acción constitucional.

### **Síntesis de la contestación por parte del JUZGADO QUINTO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE CARTAGENA.**

Manifiesta el titular del Despacho judicial vinculado a esta acción de tutela, en lo pertinente y relevante al caso en estudio, que esa judicatura conoció en primera instancia de la acción de tutela radicada bajo el # 13001-41-05-005-2021-00123-00 incoada por la señora **BETTY BOLÍVAR ZÚÑIGA** en contra del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, en la que se resolvió tutelar el derecho fundamental de petición de la señora **BETTY ISABEL BOLÍVAR ZUÑIGA**, y se ordenó al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, dar respuesta de fondo a la petición de la accionante. Que a través de escrito presentado el día 24 de junio de 2021 la accionante promovió incidente de desacato, sin embargo, mediante proveído del 2 de julio de 2021, esa judicatura declaró probado el cumplimiento del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a la orden impartida.

Se deja constancia de la falta de pronunciamiento por parte del **BANCO DE BOGOTÁ** y de la entidad aseguradora **SEGUROS ALFA**.

### **Problema Jurídico.**

Establecer si las encartadas se encuentran inmersas en conductas violatorias de los derechos fundamentales invocados por la de la accionante.

### **CONSIDERACIONES**

La Acción de Tutela fue consagrada por el Art. 86 de la Constitución Nacional, reglamentada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, con el objetivo de proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos; por lo anterior, cualquier persona podrá solicitar esta acción, cuando considere que estos Derechos Fundamentales se encuentran de una u otra manera violentada o se encuentran amenazados por la acción u omisión de cualquier Autoridad Pública.

La acción de tutela es un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando de acuerdo con las circunstancias concretas de cada caso y a falta de otro medio de orden legal que permita el debido amparo de los derechos, éstos sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que señale la ley.

La pretensión de la accionante señora **BETTY ISABEL BOLÍVAR ZÚÑIGA**, radica en la protección de sus fundamentales de petición y debido proceso y que se ordene a las encartadas se cumpla con lo dispuesto en la respuesta expedida por el Banco de Bogotá en fecha 22/02/2022

Este Despacho estima, en relación con los derechos presuntamente conculcados, cuya protección pretende la accionante, están inmersos sin discusión alguna, en el ámbito de los fundamentales de aplicación inmediata, porque así lo determinó el constituyente de 1991 en la Carta Política.

#### Artículo 23

*“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.”*

#### Artículo 29

*“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas...”*

En el caso que nos ocupa, solicita la accionante el amparo del derecho de petición, manifestando la falta de respuesta por parte de las accionadas, sin embargo, de las respuestas y anexos por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** y del **JUZGADO QUINTO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE CARTAGENA**, se observa que tanto el **BANCO DE BOGOTÁ** como la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA** dieron solución a las peticiones elevadas por la accionante y si hubo demora en la gestión de la entidad bancaria, la misma fue superada al emitir la respuesta de fondo a la petición de la accionante, conforme así lo declaró el **JUZGADO QUINTO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES** dentro del trámite incidental promovido por la accionante. Aunado a lo anterior, manifiesta la accionante como pretensión de esta acción de tutela que **“se cumpla lo dispuesto en la respuesta expedida por el Banco de Bogotá en fecha 22/02/2022”**, es decir, que, al momento de incoar esta acción de tutela, ya la encartada **BANCO DE BOGOTÁ** había dado solución de fondo a su petición, al igual que la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**.

Ahora bien, no informa la accionante en el transcurso de este trámite preferente y sumario, si se acercó a las instalaciones de la entidad aseguradora **SEGUROS ALFA**, para hacer efectiva la devolución de los dineros que reclama.

Así las cosas y como quiera que la acción de tutela fue constituida para la protección inmediata de los derechos fundamentales que se hallen vulnerados o amenazados, para efectos de impedir un perjuicio irremediable y como ya se expresó, las encartadas **BANCO DE BOGOTÁ** y **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** a la fecha de incoar la presente acción de tutela habían dado solución de fondo a lo pedido por la accionante, amén de que mediante acción de tutela se emitiera la orden por el juez constitucional, y mediante incidente de desacato fue declarado el cumplimiento de la orden emitida mediante la acción de amparo. Por lo anterior no existe vulneración de los derechos invocados por la accionante.

En cuanto a la entidad aseguradora **SEGUROS ALFA**, la encartada, como se dijo, no ha manifestado siquiera, que, en el transcurso de este trámite, se haya acercado a las instalaciones de la entidad aseguradora a culminar el procedimiento de entrega de los dineros que estuvieran depositados en la cuenta cuyo titular era su hijo, ya fallecido, razón por la cual, de igual manera, no encuentra este Despacho que **SEGUROS ALFA**, haya incurrido en acciones que vulneren los derechos fundamentales de la accionante.

En razón y mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Familia de Cartagena, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** que las accionadas **BANCO DE BOGOTÁ**, **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** y **SEGUROS ALFA** no han incurrido en conductas que vulneren los derechos fundamentales de la accionante, conforme a lo esbozado en la parte considerativa de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** la presente sentencia de conformidad con lo establecido en el articulado 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** En el evento de no ser impugnado este fallo, désele estricto cumplimiento, por Secretaría, a lo previsto en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**RODOLFO GUERRERO VENTURA**  
JUEZ