



JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL NEIVA-HUILA

Neiva, dieciocho (18) de abril de dos mil veintidós (2022)

RADICACIÓN: 41001.40.03.003.2022.00227.00
ACCIONANTE: MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS
ACCIONADA: BANCOLOMBIA S.A.

Actuando en nombre propio la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS** en ejercicio del artículo 86 de la Constitución, accionó en tutela a **BANCOLOMBIA S.A.** por la vulneración al derecho fundamental de **petición**.

I. ANTECEDENTES FÁCTICOS

Manifestó el accionante que el trece (13) de enero de dos mil veintidós (2022) radicó petición con asunto “*Queja y reclamación directa*” ante **BANCOLOMBIA S.A.**, de la cual afirmó haberles requerido lo siguiente:

“(...) sirvan resolver de fondo y con documentación formal (entiéndase escritos), como evidencia, de la presunta no existencia de la transacción aquí referida para lo pertinente con la entidad generadora o emisora de la transacción”.

Arguyó la accionante que el veintinueve (29) de enero del presente año, recibió respuesta de la entidad bancaria en cuestión, en la que de manera evasiva habían contestado a la solicitud; y que de igual forma le requirieron una cantidad de información que ya tenía la accionada, con el fin de que esta le pudiera entregar la respuesta del dinero referido.

II. PRETENSIÓN

En la presente acción constitucional la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS** pretendió la protección del derecho fundamental de petición, pues refirió que no se le ha dado respuesta a su solicitud por parte de **BANCOLOMBIA S.A.**

III. CONTESTACIÓN ACCIONADA

3.1. DESCARGOS BANCOLOMBIA S.A.

LAURA FERNANDA QUIROGA RODRIGUEZ actuando como apoderada judicial de **BANCOLOMBIA S.A.**, esgrimió que en la búsqueda de atender de fondo el derecho de petición incoado por la accionante le solicitó mediante correo electrónico del veintinueve (29) de enero de dos mil veintidós (2022), información adicional para atender de manera completa el requerimiento.

Expuso que la anterior solicitud adicional no correspondió a un capricho de la accionada, pues como bien lo afirma la comunicación, Bancolombia es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera y debemos dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica y al Estatuto Orgánico del Sistema

Financiero, normativas en las cuales se basó para definir procedimientos en materia de administración de riesgos y conocimiento del cliente.

Así las cosas, ante el procedimiento aplicado por la accionada y ante la ausencia de respuesta por parte de la tutelante ante el requerimiento realizado para la atención de fondo a su petición, no se encontró probada la vulneración a su Derecho Fundamental de Petición, pues sin la información adicional requerida, no se podía dar respuesta de manera puntual a su solicitud.

Aclaró que la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS** en caso de no encontrarse satisfecha y/o conforme con lo respondido, es decir que si eventualmente la petición no resultare contestada de acuerdo a sus intereses, no incidió en la vulneración del derecho de petición, pues conforme lo expuesto por la Corte Constitucional la contestación al derecho de petición no implica que las resultas siempre sean favorables a los intereses de quien lo impetra, ya que lo que involucra la no afectación a ese derecho constitucional, es que se responda de forma clara, oportuna y de fondo como en efecto sucedió.

Afirmó que conforme lo expuesto, por parte de la accionada no se ha vulnerado derecho fundamental alguno, pues ha dado cumplimiento a lo solicitado por la accionante.

IV. PRUEBA DOCUMENTAL

- Copia de la petición del trece (13) de enero de dos mil veintidós (2022), presentada por la señora **MARIA DEL ROSARIO GALVIS DIAZ** ante **BANCOLOMBIA S.A.**
- Comunicación remitida a la accionante del veintinueve (29) de enero de dos mil veintidós (2022).

V. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de las circunstancias fácticas que dieron lugar al ejercicio de la acción de tutela, le corresponde a este Juzgado determinar si por parte del **BANCOLOMBIA S.A.**, se vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS**, de la petición presentada el trece (13) de enero de dos mil veintidós (2022).

Ahora bien, como quiera que la situación fáctica redundante en la presente vulneración al derecho de petición, seguidamente se hará un esbozo breve y claro respecto de los postulados constitucionales relacionados con el mismo.

VI. CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991, instituyó la acción de tutela como una herramienta adicional a las ya establecidas por la legislación y, brindar solución a los conflictos originados en las distintas actividades del individuo, para los cuales no exista procedimiento legal establecido.

Se infiere del canon superior en cita, que la acción de tutela puede ser utilizada, únicamente cuando de la serie de medios legales existentes en el ordenamiento jurídico no obre uno que proteja derechos fundamentales que puedan parecer lesionados o amenazados por una actitud positiva o negativa de autoridad pública o de un particular.

Luego, el fin primordial de la figura es ofrecer protección a los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos

expresamente señalados en la ley, cuando no exista otro medio de defensa judicial de carácter transitorio para ser utilizado de inmediata aplicación a efecto de evitar un perjuicio irremediable.

6.1. DERECHO DE PETICIÓN, CONTENIDO Y ALCANCE¹

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, promulgado con el fin de tener la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por cualquier persona, ya sea con motivo de interés general o particular y, además obtener una respuesta pronta.

En este aspecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo², en su artículo 14 indicó que los **“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”**. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

De igual forma, la Jurisprudencia constitucional, se ha ocupado en fijar tanto el sentido como alcance del derecho de petición, y ha reiterado que las peticiones respetuosas presentadas ante las autoridades o ante particulares deberán resolverse de manera oportuna, **completa y de fondo y no limitarse a una simple respuesta formal**.

Así, pues, partiendo del precedente jurisprudencial en cita y, teniendo en cuenta la naturaleza y alcance del abordado derecho, su núcleo fundamental está constituido por: **i) el que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de quien le ha sido solicitada**. De ahí, que resulta vulnerada tal garantía si la administración o la persona a quien se dirige omite su deber constitucional de dar respuesta oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración.

El **derecho de petición** se materializa cuando la autoridad requerida o el particular en los eventos en que procede emite respuesta a lo pedido: **i) respetando el término previsto para el efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente a los términos de la petición y, iv) comunicando la respuesta al solicitante**.

Si emitida la respuesta por el destinatario falla uno de los presupuestos, se entenderá que la **petición no ha sido atendida conculcándose tal derecho**.

El artículo 17 del Código General del Proceso, frente a las peticiones incompletas y desistimiento tácito, estableció que **“en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes**.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

¹ Consideración basada en la sentencia T-237 de 2016.

² Ley 1437 de 2011.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede”.

VII. RESULTAS DEL CASO

De la reseña jurisprudencial vista, ilustró la naturaleza y alcance del derecho reclamado en amparo constitucional, se infirió que su efectividad se deriva de una respuesta que ha de ser de fondo, clara y acorde a lo solicitado por la parte interesada; de igual forma, que en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Auscultado el expediente de tutela se evidenció que **BANCOLOMBIA S.A.**, el veintinueve (29) de enero de dos mil veintidós (2022), mediante comunicación dirigida al correo electrónico de la accionante, probó que le había requerido para que esta aportara ciertos documentos con el fin de proceder a la contestación de fondo de la petición, pues esta es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera y es su deber cumplir a cabalidad la Circular Básica Jurídica y al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, normativas en las cuales se basó para definir procedimientos en materia de administración de riesgos y conocimiento del cliente, y sin tener la efectiva evidencia y/o sustentación se hace difícil su cumplimiento.

Ahora bien, la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS** una vez recibida la comunicación hecha por parte de la accionada, aquella tenía la carga de haber remitido a la accionante los documentos requeridos para que esta procediera a resolver de fondo la solicitud por esta planteada, situación que no se evidenció que esta haya cumplido, pues solamente se ciñó a precisar que tales documentos ya los había remitido a **BANCOLOMBIA S.A.**, pero sin haber allegado la respectiva evidencia de remisión de estos.

De ahí que, con fundamento en lo anterior, se infirió por parte de este Juzgado que **BANCOLOMBIA S.A.**, inicialmente atendió lo peticionado por la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS**, pues se evidenció que ésta había exhortado a la accionante para que remitiera los documentos necesarios para proceder a dar respuesta de lo peticionado, sin que a la fecha se probara que estos hubieren sido remitidos a la accionada, por lo que mal podría el Despacho afirmar que hay vulneración al derecho fundamental de petición de la accionante, pues quien no cumplió con lo requerido a fin de otorgarle una respuesta de fondo a lo pretendido fue la peticionante.

En consecuencia, conforme lo expuesto, en este caso, **BANCOLOMBIA S.A.**, ha obrado de conformidad con las disposiciones constitucionales y legales, y la decisión de la acción de tutela será NEGAR, en virtud que la accionada no ha transgredido el derecho fundamental de petición de la accionante.

En armonía con lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE NEIVA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR la acción de tutela incoada por la señora **MARÍA CRISTINA AMAYA MACIAS**, conforme lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO. ORDENAR la Notificación de este proveído a las partes conforme con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO. ORDENAR el envío de la Acción de Tutela a la Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

CUARTO. ORDENAR el archivo de las diligencias, una vez surtido y agotado el trámite riguroso de la Acción de Tutela, previa des anotación en el Sistema.

NOTIFÍQUESE,



CARLOS ANDRÉS OCHOA MARTÍNEZ

Juez

Jdmc.

Firmado Por:

Carlos Andres Ochoa Martinez

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 003

Neiva - Huila

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:

de72ecb6d18079b955542e9c71204228ddadef22e0d3e00630bf390561767825

Documento generado en 18/04/2022 04:22:33 PM

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