

# República de Colombia



## Rama Judicial del Poder Público Juzgado Promiscuo Municipal de Becerril – Cesar

<i>Radicación.</i>	200454089001-2022-00135-00
<i>Accionante:</i>	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
<i>Accionada:</i>	BANCOLOMBIA S.A.
<i>Derecho f/tal reclamado</i>	Derecho de petición

Becerril, Cesar, lunes veintidós (22) de agosto de dos mil veintidós (2022).

### 1. OBJETO

Valorada cada una de los elementos allegados en el trámite Constitucional procede el Despacho a dictar la sentencia que en derecho corresponda en la acción de tutela incoada por DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES contra BANCOLOMBIA S.A., por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, con ocasión de una rogativa, la cual según los elementos anexados al libelo fue recibida en la entidad demandada el 14/072022 y hasta la fecha de interponer la acción constitucional no había sido resuelta.

### 2. HECHOS

Manifiesta la accionante dentro de los supuestos facticos lo siguiente:

*"1 - El día 14 de julio de 2022, radique derecho de petición donde le solicito a la FINANCIERA BANCOLOMBIA, como se observar en el derecho de petición.*

*2 - Al ver el transcurso del tiempo sin dar repuesta alguna, tomo la decisión de instaurar acción de tutela por violación a los derechos constitucionales fundamentales, debido proceso, derecho que se tiene como sujetó procesal conforme al principio de la igualdad y especialmente el artículo 23 de la Carta Política, teniendo en cuenta que está consagrado como fundamental.*

*3 - Por falta de repuesta y contestación de la misma FINANCIERA BANCOLOMBIA, ante mencionado transgredió el derecho de petición, guardando silencio y no ha contesto el derecho de petición, esto es claro, preciso y contundente."*

### 3. PRETENSIONES

El accionante solicita:

*"1-Sirvase señor juez conceder acción de tutela por violación de los derechos constitucionales fundamentales invocados en precedencia para que dentro del*

Asunto	Tutela de primera instancia
Radicado	200454089001-2022-00135-00
Accionante	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
Accionado	BANCOLOMBIA S.A.
Decisión	SE CONCEDEN LAS PRETENSIONES.

*término de 48 horas proceda a darle repuesta y resolver lo solicitado en su contenido para tales efectos, téngase en cuenta, que se presentó el derecho de petición.*

*2-Previo al punto uno de la petición, solicito que se sirva oficiar a la accionada para que explique los motivos y los detalles por qué no dio repuestas dentro del derecho de petición. A la FINANCIERA BANCOLOMBIA.”*

#### 4. PRUEBAS

- Copia del derecho de petición, tres folios
- Copia de pantallazo de envío del derecho de petición.

#### 5. ACTUACIONES PROCESALES

La acción de tutela fue radicada en el correo institucional del Juzgado de acuerdo a los lineamientos trazados por el CSJ con ocasión de la pandemia COVID 19 y el Decreto 806 de 2020, así las cosas, pasa al Despacho con nota secretarial, donde la suscrita realiza el estudio de admisibilidad y se decide por medio de auto de fecha martes nueve (9) de agosto de dos mil veintidós (2022) AVOCAR conocimiento, en dicha decisión ordena la notificación de las partes para que ellas se pronuncien sobre los hechos que dieron origen a la presente acción de tutela en el término perentorio de dos (2) días hábiles siguientes a la notificación.

#### 6. RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

6.1. BANCOLOMBIA S.A., El banco fue debidamente notificado el 09-08-2022 siendo las 15:52 horas al correo [notificacjudicial@bancolombia.com.co](mailto:notificacjudicial@bancolombia.com.co), como se puede observar en el recuadro, y vencido el plazo otorgado no se pronunciaron sobre las pretensiones del accionante.



#### 7. CONSIDERACIONES

Es de anotar que el artículo 86 de la Constitución Política consagró la acción de tutela *como un mecanismo extraordinario, preferente, subsidiario y residual* con la cual se busca la protección de los derechos constitucionales fundamentales ante

Asunto	Tutela de primera instancia
Radicado	200454089001-2022-00135-00
Accionante	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
Accionado	BANCOLOMBIA S.A.
Decisión	SE CONCEDEN LAS PRETENSIONES.

el menoscabo o la amenaza derivados de acción u omisión atribuible a las autoridades públicas o a los particulares, en las situaciones específicamente precisadas en la ley.

- El derecho fundamental de petición<sup>1</sup>.

Del contenido del artículo 23 Superior, la jurisprudencia constitucional ha precisado que el derecho de petición tiene el carácter de derecho fundamental, por ello el mecanismo para lograr su protección cuando quiera que éste resulte amenazado o vulnerado por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública y en ciertos eventos por los particulares, es la acción de tutela ante la ausencia de otro medio de defensa judicial eficaz para hacer efectiva su garantía.

En cuanto a su alcance, el derecho de petición no sólo permite a la persona que lo ejerce presentar la solicitud respetuosa, sino que implica la facultad para exigir de la autoridad a quien le ha sido formulada una respuesta de fondo y oportuna del asunto sometido a su consideración.

En ese sentido, la respuesta que se dé a las peticiones debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) Debe ser oportuna, es decir, atenderse dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; (ii) Resolver de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, y (iii) Debe ser puesta en conocimiento del peticionario, pues la notificación de la respuesta al interesado forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, porque de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. Bajo el anterior planteamiento, corresponde determinar si en el presente caso, Aún se continúa vulnerando el derecho de petición al accionante.

- Presunción de veracidad.

Al inicio de las consideraciones es preciso aclarar que existe una circunstancia que debe destacarse en el presente ejercicio de valoración probatoria, y se trata del hecho atinente a que BANCOLOMBIA S.A. de quien se predica la vulneración del derecho fundamental de petición, aun cuando fue notificada en debida forma como quedó evidenciado cuando se hizo referencia en el capítulo de las

---

<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Decisión Penal de Tutelas, M.P. Fernando Alberto Castro Caballero, Aprobado Acta No. 407, Bogotá, D.C., cinco (5) de diciembre de dos mil trece (2013).

Asunto	Tutela de primera instancia
Radicado	200454089001-2022-00135-00
Accionante	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
Accionado	BANCOLOMBIA S.A.
Decisión	SE CONCEDEN LAS PRETENSIONES.

contestaciones, NO ofreció respuesta al requerimiento judicial y guardó silencio, por lo que se tienen por cierto los hechos aludidos por el accionante.

Se tiene que el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 expresa: "*Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa*".

Se itera de este precepto, que cuando el informe que pide el Juez constitucional no es rendido por parte del organismo accionado en el lapso concedido para ello, la presunción de veracidad sobre los hechos narrados en el texto de la acción opera de manera automática, lo que genera que se deban tener como ciertos los hechos expuestos en la demanda, dando lugar a resolver de plano si se estima innecesaria cualquier otra averiguación.

- Caso concreto

Se tiene que efectivamente DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES radicó una petición BANCOLOMBIA S.A. el 14-08-2022, en cuya misiva solicita le sean explicadas las razones por las cuales las condiciones pactadas al momento de adquirir el producto de una Tarjeta American Express no se han vendido realizando de acuerdo con lo informado inicialmente, y antes por el contrario se reflejan descuentos y no devoluciones, tal como se esperaba.

Descendiendo en el caso concreto se tiene que la petición efectivamente fue radicada, dado que, dentro de los anexos, de lo cual se corrió traslado a la entidad demandada, se observa un pantallazo del correo electrónico enviado con los archivos PDF que contienen la petición, lo cual se acompaña con los dichos del accionante, los cuales en este momento gozan de total veracidad, dado que la entidad crediticia decidió de referirse al tema, aun cuando fue requerida por el Juzgado.

Así las cosas, refulge con meridiana claridad que existe una vulneración al derecho fundamental de petición consagrado en el art. 23 de nuestra Constitución, por lo que se hace imperioso la intervención del Juez Constitucional para que de una vez por toda la entidad otorgue respuesta a las peticiones respetuosas que ha realizado el usuario; dígase de paso que es inaceptable la decidía administrativa de BANCOLOMBIA S.A., lo que demuestra la inobservancia de sus deberes no solo

Asunto	Tutela de primera instancia
Radicado	200454089001-2022-00135-00
Accionante	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
Accionado	BANCOLOMBIA S.A.
Decisión	SE CONCEDEN LAS PRETENSIONES.

con sus usuarios sino con la administración de justicia; dado que no hizo lo que le correspondía, es decir, dar una respuesta dentro del termino otorgado por este Despacho.

Por tanto, corresponde a la suscrita ordenar al Dr. Jorge Alberto Pachón Suarez, quien se identifica con la C.C. 79.433.590 expedida en Bogotá, en su condición de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., para que en el término perentorio de TRES (3) DÍAS hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión se sirva ofrecer una contestación clara, precisa y de fondo sobre cada una de las pretensiones del derecho de petición radicado por el accionante y del cual se corrió traslado; si ello no ocurriere se sancionará de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2591 de 1991.

De todo lo que se ha venido colocando de presente, y como quiera que se ha hecho referencia al punto de disenso, no se hace imperioso ahondar en más motivaciones para concluir de manera fidedigna que se debe amparar el derecho fundamental de petición deprecado en esta acción constitucional.

Por último, es de vital importancia subrayar que una vez la entidad de quien se reclama el derecho fundamental de petición, ya sea de carácter público o privada recibe la misiva, ésta debe cumplir íntegramente lo establecido en la ley 1755 de 2015, es decir debe ofrecer una respuesta clara, oportuna y de fondo, tal como se expuso en el primero de los apartes de las consideraciones, además la misiva no se envía únicamente al Juzgado donde se interpone la acción de tutela con lo cual se cree de manera errada que se ha cumplido, sino que se debe probar fehacientemente que al peticionario se le comunicó y/o suministró la información requerida.

En mérito de lo anterior el Juzgado Promiscuo Municipal de Becerril - Cesar administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución Política,

## RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional al derecho fundamental de petición invocado por el ciudadano DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES, quien se identifica con la C.C. 1.216.725.291, de acuerdo con las consideraciones.

SEGUNDO: En consecuencia, se ordena a al Dr. Jorge Alberto Pachón Suarez, en su condición de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., que en el

Asunto	Tutela de primera instancia
Radicado	200454089001-2022-00135-00
Accionante	DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES
Accionado	BANCOLOMBIA S.A.
Decisión	SE CONCEDEN LAS PRETENSIONES.

término perentorio de tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión se sirva dar una respuesta, clara, precisa y de fondo a cada una de las peticiones presentadas por DIEGO GERLEY HERNANDEZ BENAVIDES, de acuerdo con las consideraciones.

TERCERO: El desacato a lo ordenado en esta providencia, se sancionará de conformidad con lo señalado en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Por Secretaría notificar la decisión a las partes conforme a los lineamientos del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el Decreto 806 de 2020, haciéndoles saber que respecto de esta procede el recurso de impugnación

QUINTO: En caso de ser impugnada la presente decisión en los términos de ley, se ordena que por Secretaría de manera inmediata se envíe al Centro de Servicios de los Juzgados del Circuito de Valledupar para el reparto respectivo, atendido los protocolos de Bioseguridad establecidos por el CSJ.

SEXTA: Si no es impugnado el presente fallo, envíese a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



ELAINE ONATE FUENTES  
JUEZA

Se suscribe con firma escaneada, por salubridad pública  
(Art. 11, decreto 491 de 2020)