

San Gil, Diez (10) de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021)

Sentencia No. 038 Radicado 2021-00034-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibidem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por la abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 expedida en San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., obrando en Calidad de apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22.687.319 expedida en Soledad (Atlántico), en contra de BANCOLOMBIA S.A.

### I. ANTECEDENTES

La precitada abogada promovió acción de tutela en contra de BANCOLOMBIA SUCURSAL SAN GIL, propendiendo por la protección del Derecho Fundamental de Petición de su prohijada, con base en los siguientes:

### II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Afirma la apoderada de la accionante que el día 29 de junio de 2021, radicó derecho de petición ante la oficina de BANCOLOMBIA sucursal San Gil, en forma personal, solicitándole la siguiente información:

- *“se informe la fecha exacta en que BANCOLOMBIA tuvo conocimiento del fallecimiento del señor ALFONSO RUIZ GONZÁLEZ y que porque medio y/o por intermedio de quien fue notificado el banco.*
- *Informe la fecha exacta en que Bancolombia realizo el bloqueo de la Fiducuenta número 02910020000686 y cuál fue la razón para este bloqueo.*
- *Se informe si antes del día 2 de septiembre de 2016, por parte de Bancolombia se expidieron nuevas tarjetas de retiro o talonarios con nuevas contraseñas. En caso positivo, se informe que personas solicitaron las nuevas tarjetas y/o talonarios”.*

Asevera que, el pasado 15 de julio hogaño, recibió respuesta a su correo electrónico, desde la cuenta [sreclamo@bancolombia.com.co](mailto:sreclamo@bancolombia.com.co), perteneciente a la entidad bancaria, donde le manifestaron, entre otros aspectos, que efectivamente el señor Alfonso Ruiz González, identificado con C.C. N° 13.807.064 (Q.E.P.D.), aparece como titular de la Fiducuenta terminada en 0686 y la cuenta de ahorros terminada en 7043 y que para realizar retiros debe tener usuario y clave registrados, siendo indispensable teclear el Número de Identificación Personal (NIP – Clave secreta), por parte de quien realiza la transacción, que dicha clave es secreta y de absoluta reserva del cliente a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. Que se realizaron unos traslados de fondos, pero que no les es posible evidenciar qué persona los realizó, pues ello se efectúa por varias opciones, como son: 1) acercándose a una sucursal física; 2) Por la sucursal virtual, para lo cual debe tener usuario y clave registrados; y 3) a través del canal telefónico que requiere autenticación por parte del cliente, con su identificación, clave y clave dinámica. Que validando en el fondo Fiducuenta \*\*0686, no se evidenció cotitular o beneficiario, por lo tanto, no reposa ningún documento autorizando el manejo de ésta a terceros. Los traslados fueron realizados por canales de autogestión, por lo que conocían todos los datos, como clave, usuario, números de productos y demás información de autenticación para realizar los retiros. En cuanto a la copia de los videos, que no es posible acceder a ello de manera positiva, teniendo en cuenta

que procedieron a custodiar el registro fílmico; sin embargo, dicha copia podrá ser entregada a la autoridad legal competente, que previo requerimiento expreso eleven ante esa entidad.

Asegura la tutelante que por parte de BANCOLOMBIA S.A, no se ha resuelto la petición de manera completa y precisa, puesto que no se respondió en su integridad cada uno de los interrogantes planteados en el referido derecho de petición, los cuales son fundamentales para definir el asunto.

Aporta como pruebas los siguientes documentos:

- Copia del Derecho de Petición dirigido a BANCOLOMBIA S.A. de fecha 29 de junio de 2021.
- Copia de la respuesta emitida por BANCOLOMBIA S.A. de fecha 15 de julio de 2021.

### III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que se ordene en consecuencia a la entidad accionada, emitir una respuesta concreta, clara, completa y de tipo sustancial a lo requerido en su solicitud del 29 de junio de 2021, sobre los puntos que no fueron respondidos en su misiva del 15 de julio de 2021, y que fueron solicitados en el Derecho de Petición invocado.

### IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual, según acta N° 4604, este Despacho mediante auto del 30 de julio de 2021 admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado a la accionada de la demanda de tutela a fin de que se hiciera pronunciamiento y ejerciera su derecho constitucional de defensa y contradicción.

### V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y VINCULADAS

BANCOLOMBIA S.A.

No obstante haber sido notificados en debida forma, mediante correo electrónico enviado a la cuenta [notificacijudicial@bancolombia.com.co](mailto:notificacijudicial@bancolombia.com.co), el 30 de julio de 2021, y reenviado a la cuenta [lavargas@bancolombia.com.co](mailto:lavargas@bancolombia.com.co), el 05 de agosto de 2021, ni la oficina del Nivel Central, ni la sucursal de San Gil, efectuaron pronunciamiento al requerimiento del Despacho.

### VI. CONSIDERACIONES

#### A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

*“...En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).*

## B. COMPETENCIA.

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que, a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

## C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El presente libelo fue interpuesto por la abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 expedida en San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., obrando en Calidad de apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22'687.319 expedida en Soledad (Atlántico), quien considera vulnerado el Derecho Fundamental de Petición de su prohijada por parte de la accionada. Así, en el caso bajo estudio, este Despacho encuentra acreditado el requisito de legitimación en la causa por activa cumpliéndose con los presupuestos que la Honorable Corte Constitucional ha determinado para admitir la procedencia de la tutela en interés del tercero.



De igual manera, BANCOLOMBIA S.A., está legitimado por pasiva, en la medida en que se le atribuye la supuesta vulneración del Derecho Fundamental deprecado por la Accionante.

## VII. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si BANCOLOMBIA S.A. a nivel central o la Sucursal San Gil, vulneraron o no la prerrogativa fundamental de Petición de la accionante, por el hecho de no haber dado respuesta completa al Derecho de Petición presentado el 29 de junio de 2021 y si la acción de tutela es el medio idóneo para dilucidarlo.

## VIII. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

Con relación al ejercicio del Derecho de Petición frente a particulares, valga señalar que la Corte Constitucional se ha pronunciado, en general, sobre su sentido y alcance a través de amplia y reiterada jurisprudencia. Como ejemplo se trae a colación la sentencia T-077 de 2018, en donde se fijaron los supuestos fácticos de la siguiente manera:

### ***“(...) 3. Derecho fundamental de petición. Reiteración de jurisprudencia***

*El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo<sup>2</sup>.*

*En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, **desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas**<sup>3</sup>. (negrilla y subrayado fuera de texto)*

*En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>4</sup>:*

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

<sup>1</sup> “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Se destaca que Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, destinó el Título II de la Primera Parte, artículos 13 a 33, al derecho de petición, dividiendo la materia en tres capítulos referidos a las reglas generales del derecho de petición ante autoridades, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades y el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, respectivamente. Este título fue declarado inexecutable por la Sentencia C-818 de 2011 por violación de la reserva de Ley estatutaria, otorgándole al Congreso un plazo de dos años para la expedición de la respectiva Ley. Consultar, entre otras, las Sentencias C-818 de 2011 y T-487 de 2017.

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015. “Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Ver, entre otras, las Sentencias T-451 y T-687 de 2017.

<sup>3</sup> Cfr. Sentencia C-T-251 de 2008. Citada en la Sentencia T-487 de 2017.

<sup>4</sup> Ver entre otras, las Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.



2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la Ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

**(i)** La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público<sup>5</sup>. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación<sup>6</sup>. También se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación<sup>7</sup>. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política<sup>8</sup>.

**(ii)** El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental.

**(iii)** En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: (i) situaciones de indefensión o subordinación o, (ii) la

<sup>5</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

<sup>6</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-808 de 2012.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-984 de 2010.

<sup>8</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.



*persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario<sup>9</sup>.*

(...)

*Finalmente, esta Corporación ha indicado que procede el derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en virtud de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad. Así por ejemplo, en la Sentencia C-951 de 2014, en la que reitera lo establecido en la Sentencia T-689 de 2013, la Corte concluyó que: “(e)n el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses”.*

## IX. CASO EN CONCRETO

Lo primero que se concreta es que la entidad accionada BANCOLOMBIA S.A., no rindió el informe que le fue solicitado en esta actuación en relación con los hechos motivadores de la misma, ni justificó su omisión, lo que al tenor del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, trae como consecuencia que se tengan por ciertos los hechos de la solicitud de tutela y se entre a resolver de plano.

Al respecto de la aplicación de la presunción de veracidad y sus efectos la H. Corte Constitucional ha manifestado, entre otras, en la Sentencia T-260 de 2019<sup>10</sup> lo siguiente:

*“En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “ciertos los hechos” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atienda la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano<sup>11</sup>.*

*La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos<sup>12</sup>, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe<sup>13</sup>, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”<sup>14</sup>.*

*En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por*

<sup>9</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

<sup>10</sup> Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-260 del 06 de junio de 2019, M.P. Dr. Antonio José Lizarazo Ocampo.

<sup>11</sup> Sentencia T-214 de 2011, reiterada en T-030 de 2018.

<sup>12</sup> Sentencia T-214 de 2011, reiterada en T-030 de 2018. Ver también T-278 de 2017.

<sup>13</sup> Sentencia T-825 de 2008, reiterada en la Sentencia T-278 de 2017.

<sup>14</sup> Sentencias T-644 de 2013, T-250 de 2015 y T-030 de 2018.



*el funcionario judicial”<sup>15</sup>. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.”*

En vista de lo anterior, para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se reglamenta el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”*

Empero, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, y en relación con el tema que aquí nos ocupa, estableció en su artículo 5° lo siguiente:

*“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. (...).”*

De cara a lo que precede, debe recordarse a las accionadas BANCOLOMBIA SEDE PRINCIPAL y SUCURSAL SAN GIL, que para el caso concreto aplican las disposiciones

<sup>15</sup> Sentencia T-030 de 2018.

del Decreto 491 de 2020, elemento que fuera declarado constitucional mediante exequibilidad condicionada en su numeral 3, al extender la norma a los eventos del Derecho de Petición entre Particulares conforme la Sentencia C-242 de 2020, señalándose “Con todo, a fin de garantizar el principio de igualdad, se condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, pues, de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.”

En efecto, el descontento suscitado en la tutelante tiene su génesis en la petición elevada el día 29 de junio de 2021, la cual, aunque le fue respondida por la accionada el 15 de julio hodierno, no resolvió en su totalidad los interrogantes planteados en el escrito original, omitiendo absolver tres de las inquietudes iniciales, considerando la libelista que son fundamentales para definir el asunto.

Siendo así, constata este Despacho que la situación que dio origen a la reclamación constitucional frente al Derecho de Petición de fecha junio 29 de 2021, evidentemente no ha sido satisfecha, como se desprende de la presunción de veracidad que opera en el caso concreto frente a la omisión de la Accionada de responder al requerimiento del Juzgado, teniéndose por cierto que a la fecha no ha emitido pronunciamiento al respecto, y tampoco ha informado a la solicitante las circunstancias que rodean el contenido de la petición, ni informado de la prórroga en la respuesta antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (parágrafo Art. 14 Ley 1437 de 2011 modificado Art. 1 Ley 1755 de 2015 y Art. 5 Decreto 491 de 2020), o por lo menos no fe acreditado en el sub examine.

En el anterior sentido, como la entidad accionada no demostró el haber dado respuesta completa, eficaz y eficiente al Derecho de Petición de fecha 29 de junio de 2021, instaurado por la accionante, sin emitir algún pronunciamiento adicional al respecto, dirigido a la abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, ni a su prohijada CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, por tal razón se le atribuye vulneración del derecho deprecado, en virtud del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, pues con dicha omisión se quebrantó el Derecho Fundamental de Petición (solicitud de documentos e información) de la aquí tutelante, afectándose así el núcleo esencial del derecho fundamental invocado.

Por lo que antecede, se tutelaré el Derecho Fundamental de Petición a la abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 expedida San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., obrando en Calidad de apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22'687.319 expedida en Soledad (atlántico), y en consecuencia, se ordenará a BANCOLOMBIA S.A. Sede Principal y Sucursal San Gil, a través de sus Representantes Legales, o quienes hagan sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubieren hecho, den respuesta completa, de fondo, de manera clara, precisa y congruente a los puntos que quedaron pendientes de resolver dentro del escrito presentado el 29 de junio de 2021, específicamente lo que tiene que ver con: *“-se informe la fecha exacta en que BANCOLOMBIA tuvo conocimiento del fallecimiento del señor ALFONSO RUIZ GONZÁLEZ y que porque medio y/o por intermedio de quien fue notificado el banco. - Informe la fecha exacta en que Bancolombia realizó el bloqueo de la Fiducuenta número 02910020000686 y cuál fue la razón para este bloqueo. -Se informe si antes del día 2 de septiembre de 2016, por parte de Bancolombia se expidieron nuevas tarjetas de retiro o talonarios con nuevas contraseñas. En caso positivo, se informe que personas solicitaron las nuevas tarjetas y/o talonarios”,* expidiendo la información en los estrictos términos solicitados por la accionante, respetando el núcleo esencial del Derecho de Petición conforme a la Jurisprudencia Constitucional y la Ley 1755 de 2015, y así se dispondrá en la parte resolutive.

Finalmente, se le reconocerá personería a la Abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 de San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., como apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22'687.319 expedida en Soledad (Atlántico), en los términos y para los fines del poder conferido.

\*\*\*\*\*

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de San Gil, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

## RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el Derecho Fundamental de PETICIÓN (solicitud de documentos e información) a la abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 expedida en San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., obrando en Calidad de apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22'687.319 expedida en Soledad (Atlántico), en contra de BANCOLOMBIA S.A., en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. ORDENAR a los Representantes Legales de BANCOLOMBIA S.A. Sede Principal y Sucursal San Gil, o quienes hagan sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubieren hecho, den respuesta completa, de fondo, de manera clara, precisa y congruente a los puntos que quedaron pendientes de resolver dentro del escrito presentado el 29 de junio de 2021, específicamente lo que tiene que ver con: *"-se informe la fecha exacta en que BANCOLOMBIA tuvo conocimiento del fallecimiento del señor ALFONSO RUIZ GONZÁLEZ y que porque medio y/o por intermedio de quien fue notificado el banco. - Informe la fecha exacta en que Bancolombia realizó el bloqueo de la Fiducuenta número 02910020000686 y cuál fue la razón para este bloqueo. -Se informe si antes del día 2 de septiembre de 2016, por parte de Bancolombia se expidieron nuevas tarjetas de retiro o talonarios con nuevas contraseñas. En caso positivo, se informe que personas solicitaron las nuevas tarjetas y/o talonarios"*, expidiendo la información en los estrictos términos solicitados por la accionante, respetando el núcleo esencial del Derecho de Petición conforme a la Jurisprudencia Constitucional y la Ley 1755 de 2015, en anuencia a lo analizado en el presente proveído.

TERCERO. RECONÓZCASE PERSONERÍA a la Abogada DAISY YANETH RODRÍGUEZ BAYONA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'900.644 expedida en San Gil y T.P. número 169.842 del C.S.J., como apoderada de la señora CECILIA RUIZ DE GONZÁLEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 22'687.319 expedida en Soledad (Atlántico), en los términos y para los fines del poder conferido.

CUARTO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

QUINTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

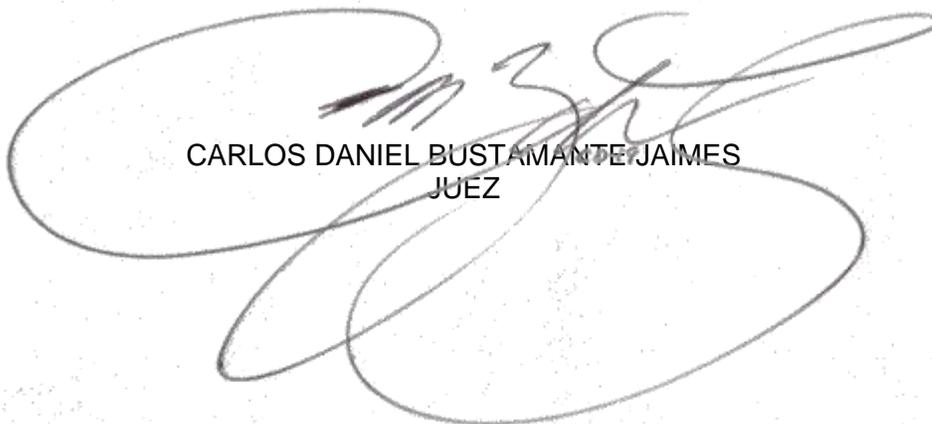
SEXTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.



SÉPTIMO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

OCTAVO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES  
JUEZ

CDBJ/Cjrv.