



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CUMPETENCIA MÚLTIPLE**  
**LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., cinco (5) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

**ACCIÓN DE TUTELA** No. 11001-41-89-033-2021-00006-00

**Accionante:** JOSE GUSTAVO ROCHA VARGAS.  
**Accionado:** BANCO COLPATRIA S.A. Y REPRESENTANTE LEGAL DE  
SCOTIA BANNK COLPATRIA S.A.  
**Asunto:** Sentencia de Primera Instancia.

**ASUNTO A RESOLVER**

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por JOSE GUSTAVO ROCHA VARGAS, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

**1. ANTECEDENTES**

**1.1. Hechos.**

-Manifestó el accionante que el día 30 de diciembre de 2020 radicó en las oficinas del Banco Colpatria derecho de Petición, en el que solicitó lo siguiente:

“1. Documentos entendidos estos por certificaciones bancarias, extractos saldos pendientes, formularios diligenciados y todo tipo de documentos aportados con el fin de llevar a cabo la compra de cartera bajo las operaciones con comprobantes de números 279665 y 279662.

2. Documentos entendidos estos por certificaciones bancarias, extractos, saldos pendientes, formularios y todo tipo de documentos que se tuvieron que haber aportado con el fin de llevar a cabo la compra de cartera bajo la operación de numero de comprobante 295526 de 10 de marzo de 2020 por valor de cinco millones cuatrocientos veinte un mil seiscientos veinticuatro pesos (\$5'421.624)

3. Audio de llamada telefónica de 24 de abril de 2020 realizada desde el número telefónico 3005282611 registrada a nombre de José Gustavo Rocha Vargas con la cedula de ciudadanía 1.475.162 sobre las 11:12 minutos de la mañana atendida por la asesora Call Center Mónica Castañeda Aponte.

4. Relación de registros telefónicos realizados desde el número telefónico 3005282611 registrados a nombre de José Gustavo Rocha Vargas con identificación 19.475.162”

Informa que lo anterior, lo solicitó con ocasión a una transacción no reconocida del día 10 de marzo de 2020 mediante número de comprobante 295526 realizado por el Banco Colpatria y según extracto de ese mes por valor de \$5'421.624 en modalidad de fraude.

También lo solicitó con fines probatorio para el proceso en el que obra como demandante ante la Superintendencia Financiera de Colombia bajo radicado 2020231592, en virtud de una transacción no reconocida realizada por la entidad el día 10 de marzo de 2020.

### **1.3. Pretensiones.**

En consecuencia, pretende se tutele su derecho fundamental de petición, ordenando al Banco Colpatria dar contestación de manera completa y en debida forma de acuerdo a la solicitud radicada el día 30 de diciembre de 2020.

### **1.3. Trámite Procesal.**

Correspondiéndole por reparto a éste Juzgado conocer de la acción, mediante auto de fecha 28 de enero de 2021 se admitió la tutela, ordenándose oficiar a la entidad accionada, para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y derechos que dieron origen a la presente acción constitucional.

La Representante Legal para Fines Judiciales del BANCO COLPATRIA S.A., señaló que efectivamente recibieron derecho de petición del accionante, manifestando que para dar respuesta necesitaba la intervención de varias áreas del banco e inclusive intervención de la Tienda Jumbo Soacha, por ende se tomó unos pocos días más para brindar contestación completa al cliente.

Agregó que el **29 de enero** de 2021 emitió respuesta clara, completa y de fondo, pues resolvió punto por punto las peticiones del actor así:

“i. Se informó al cliente que las compras identificadas en el extracto de abril de 2020 con los números 279665 y 279662 hacen alusión a una compra de cartera solicitada el 18 de febrero de 2020. Para el efecto se le entregó copia del formato de solicitud confirma y huella del peticionario. Adicionalmente se le informó que ese fue el único documento que se encontró hasta la fecha de la respuesta respecto a esta transacción.

ii. Se informó al cliente que la compra identificada en el extracto de abril de 2020 con el número 295526 hace alusión a una compra de cartera solicitada el 9 de marzo de 2020. Para el efecto se le entregó copia del formato de solicitud con firma y huella de peticionario. Adicionalmente se le entregó copia de la cédula de ciudadanía al 150%, únicos documentos que se encontraron hasta la fecha de la respuesta.

iii. Se le hizo entrega en formato CD grabación de la llamada telefónica sostenida entre el cliente y el banco realizada el 24 de abril de 2020.

iv. Se le hizo entrega de la relación de registros telefónicos de las llamadas sostenidas entre él y el banco.”

Finalmente, informó que la respuesta fue remitida de 2 maneras, a través de correo certificado de la empresa Interrapidísimo a la dirección Avenida 30 No. 1 Bis 02, interior 17, barrio San Mateo –Soacha, cuya constancia adjunta a la presente respuesta y a través de un mensajero contratado directamente por la entidad, quien se dirigió personalmente a la dirección mencionada, con el fin de entregar el paquete de manera física al accionante, quien suscribió el respectivo acuse de recibo.

En virtud de ello, considera que el amparo resulta improcedente, al configurarse un hecho superado, por existencia de carencia de objeto.

Junto con la respuesta apporto:

Respuesta al derecho de petición.

Certificado de la cámara de comercio.

Factura de venta (envió) por Interrapidísimo.

Nota de recibido del 29 de enero del 2021, con el nombre del accionante.

Audio.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **A. Problema Jurídico**

El Despacho se contrae a resolver si en el caso expuesto, se presenta o no una vulneración al derecho fundamental de petición invocado por el accionante.

### 3. CONSIDERACIONES

#### **CUESTIONES PREVIAS –PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.**

Previo al análisis del objeto de la acción de tutela interpuesta, es necesario estudiar los requisitos de procedencia de la demanda relativos a (i) la legitimación por activa y por pasiva, (ii) la subsidiariedad y (iii) la observancia del requisito de inmediatez.

**Legitimación por activa.** Acorde con el artículo 86 de la Carta Política, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentren amenazados, podrá interponer acción de tutela en nombre propio o a través de un representante que actúe en su nombre. JOSE GUSTAVO ROCHA VARGAS, en nombre propio, interpuso acción de tutela contra del BANCO COLPATRIA, al considerar que la accionada no ha dado respuesta de fondo a su petición.

**Legitimación por pasiva:** La acción de tutela fue interpuesta contra del BANCO COLPATRIA, entidad de carácter privado, y de acuerdo a la reglamentación de la tutela, esta procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas que amenacen o vulneren derechos fundamentales, y excepcionalmente es posible ejercerla frente a particulares si: (i) **están encargados de la prestación de un servicio público;** (ii) su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o, (iii) el accionante se encuentra en una situación de indefensión o de subordinación.

Según lo previsto en el artículo 5 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra: (i) toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya vulnerado, vulnere o amenace vulnerar cualquier derecho fundamental, y (ii) las acciones u omisiones de los particulares<sup>1</sup>. Esta exigencia refiere a la aptitud legal y constitucional de la persona (natural o jurídica – pública o privada) contra quien se dirige la acción, de ser la posiblemente llamada a responder por la violación o amenaza del derecho fundamental.

Ahora bien, en cuanto a los particulares que ejercen actividades financieras y aseguradoras, la Corte ha concebido viable la formulación de la solicitud de amparo en su contra, por cuanto: (i) prestan un servicio de interés público y (ii) sus usuarios se encuentran en estado de indefensión. Como la entidad accionada es una persona jurídica de naturaleza privada contra la cual se formulo la correspondiente accion de tutela y, en esa medida, goza de legitimación en la causa por pasiva.

**Inmediatez.** Da cuenta el escrito de tutela que el accionante radicó derecho de petición el 30 de Diciembre de 2020, y la presente demanda de tutela se presentó en

reparto el día 27 de enero de 2021, esto es, menos de *un mes*, por lo que se configura este requisito.

**Subsidiariedad.** El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela “*solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”. Teniendo en cuenta esta norma, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 estableció como causal de improcedencia de la tutela la existencia de otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. A continuación, el Despacho se ocupa de analizar el cumplimiento de este requisito.

La Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “*la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales*”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “*que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo*”. En consecuencia, la acción de tutela es procedente, en esta oportunidad, para juzgar si la accionada vulnera el derecho fundamental de la accionante, al no dar respuesta a su petición.

#### **4. DERECHO DE PETICIÓN Y DEL MISMO FRENTE A PARTICULARES.**

En materia de vulneración del derecho de petición, la jurisprudencia es abundante en señalar los parámetros que le permiten al Juez Constitucional determinar si una conducta cercena o pone en riesgo este derecho de carácter fundamental, al respecto, en sentencia T-646 de 2007, bajo la ponencia del Doctor Manuel José Cepeda Espinosa, señaló los criterios o requisitos que debe contener la respuesta que una entidad debe cumplir, a saber; “(i) Ser oportuna; (ii) Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; (iii) Ser puesta en conocimiento del peticionario” y a renglón seguido señaló “[s]i no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”. Criterios jurisprudenciales, que servirán de base al estudio del sub iudice.

El artículo 23 de la Constitución Nacional, instituye el Derecho de Petición como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se establece que el peticionario tiene

derecho a que su solicitud sea resuelta de manera oportuna y eficaz. Por ello tratándose del derecho de petición que le asiste a todas las personas incluso las jurídicas<sup>1</sup>, los órganos de la administración y los particulares, están obligados a dar oportuna respuesta, no pudiéndose patrocinar la dilación en perjuicio del solicitante, para lo cual el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y en armonía con el art.32° Ibídem, establece que “salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición **deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.**” (Se subraya).

Colofón de lo anterior, no puede pasarse por alto diversos tiempos otorgados según la clase de solicitud, esto es, conforme y lo señala la Ley en comento, recordemos que en tratándose se derechos de petición, existen unas reglas generales según las distintas modalidades de peticiones (general o particular, de información, de documentación, entre otros), estableciendo así que la entidad a quien se le ha elevado un derecho de petición, cuenta con tiempo perentorio para dar respuesta dependiendo de lo solicitado y, que estará sometida a término especial la resolución de algunas peticiones, advirtiéndose que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por la norma en comento, se 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<sup>2</sup>; tiempo que hoy día ante la coyuntura que registra el país por la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica suscitada por el virus COVID-19 fue modificado (para ampliarlo) conforme y lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Nacional 491 del 28 de Marzo de 2020<sup>3</sup>. Con todo, lo que luce evidente para el estudio dejado a consideración del Juez Constitucional, es hacer miramiento a los términos en los que se debe atender cada una de las solicitudes y según el tipo de averiguación que en ellas se pide, los que en todo caso han de ser claros y deben

---

<sup>1</sup> La H. Corte Constitucional en sentencia T-627 de 2017, Mag. P. Dr. Carlos Bernal Pulido, quien reitero lo enseñado en la T-411 de 1992: “Esta Corporación ha señalado que las personas jurídicas gozan de la titularidad de derechos fundamentales (...)”.

<sup>2</sup> Ver Arts.13, 14 y ss. de la Ley 1755 de 2015

<sup>3</sup> “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.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

respetarse por la entidad a quien se dirigen los pedimentos por parte de las personas que muestren interés en ello.

## 5. CASO EN CONCRETO

En el presente caso, el señor JOSE GUSTAVO ROCHA VARGAS, formuló derecho de petición ante la entidad accionada BANCO COLPATRIA S.A., el día **30 de diciembre de 2020**, mediante el cual solicitó en síntesis, certificaciones bancarias, extractos saldos pendientes, formularios diligenciados y todo tipo de documentos aportados con el fin de llevar a cabo la compra de cartera bajo las operaciones con comprobantes de números 279665 y 279662, igualmente certificaciones bancarias, extractos, saldos pendientes, formularios y todo tipo de documentos que se tuvieron que haber aportado con el fin de llevar a cabo la compra de cartera bajo la operación de numero de comprobante 295526 de 10 de marzo de 2020 por valor de (\$5'421.624) y audio de llamada telefónica realizada desde el número telefónico 3005282611 registrada a nombre de José Gustavo Rocha Vargas con la cedula de ciudadanía 1.475.162.

Analizada la respuesta emitida por la entidad accionada, se debe establecer que la petición en efecto se asintió haberla recibido aquella entidad, la cual, según lo informó la pasiva, necesitaba la intervención de varias áreas del banco e inclusive intervención de la Tienda Jumbo Soacha, por ello la demora en emitir la respuesta; sin embargo se evidencio que dentro del trámite de tutela se dio contestación a la solicitud el **29 de enero de 2021** y a su vez se advirtió que se puso en conocimiento del accionante a través de correo certificado de la empresa Interrapidísimo a la dirección Avenida 30 No. 1 Bis 02, interior 17, barrio San Mateo –Soacha, y a través de un mensajero contratado directamente por la entidad, quien se dirigió personalmente a la dirección mencionada, con el fin de entregar el paquete de manera física al accionante, éste ultimo quien suscribió el respectivo acuse de recibo. Lo anterior conforme a los soportes que arrojó como probanzas de la actividad que dijo desplegó, con la cual se considera que con la misiva que emitió el 29 de enero de los corrientes resuelve el fondo de la petición incoada.

Nótese que la respuesta que se otorga, resuelve en detalle cada uno de los puntos solicitados por el accionante, en relación con las compras identificadas en el extracto de abril de 2020 con los números 279665 y 279662 que hacen alusión a una compra de cartera solicitada el 18 de febrero de 2020 y entrega copia del formato de solicitud con firma y huella del peticionario, informando además que ese fue el único documento que se encontró hasta la fecha de la respuesta respecto a esta transacción, junto con la copia de la cédula de ciudadanía al 150%,

adicionalmente hizo entrega en formato CD grabación de la llamada telefónica sostenida entre el cliente y el banco realizada el 24 de abril de 2020 y la relación de registros telefónicos de las llamadas sostenidas entre él y el banco.

Así pues, en lo que respecta al núcleo esencial de la presente acción, sin ahondar en argumentaciones o disquisiciones jurídicas además de estimar como suficientes los temas abordados en párrafos precedentes, tenemos que para el caso dejado a conocimiento de este Despacho, se avizora que durante el trámite de la presente constitucional y conforme a las defensas formuladas por la parte accionada, a través de la comunicación que libró, se acredita haber dado respuesta a la petición tantas veces citada y motivo la queja constitucional; amén que la referida documental que se encuentran a su vez al alcance del actor constitucional para enterarse, por lo cual es dable memorar para el sub examine también “... que el expediente surte el trámite de notificación”<sup>4</sup>

Entonces, claramente se encuentra satisfecho el derecho que se consideró conculcado por el extremo actor y por ende, bajo el parámetro jurisprudencial expuesto en las consideraciones, se observa que la solicitud elevada inicialmente por el accionante dirigida a obtener del juez de tutela la protección al derecho fundamental de petición, fue resuelta por parte de la entidad financiera BANCO COLPATRIA S.A., de manera precisa, clara y concreta y puesta en conocimiento al solicitante y sin que sea de resorte del Juez de tutela en el fondo del tema objeto de aquella solicitud, toda vez que la atención que debía darse frente al derecho de petición que motivo la instauración de la tutela y la resolución el mismo frente a los temas en aquel formulados e independientemente del sentido de la misma, sin que ello permita inferir que no se cumplió con la obligación legal que le correspondía a la sociedad accionada.

De otro lado como se menciono atrás los terminos para dar respuesta a los derechos de peticion fueron ampliados por el decreto 491 del 2020, asi:

***“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.***

---

<sup>4</sup> Sentencia. T-281 de junio 4 de 1998

**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.**

**Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.**

Frente al tipo de día, hábil o no, el artículo 62 de la ley 4 de 1913 [Régimen político y municipal]: «En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.»

**Verificados los días hábiles del mes de Enero del 2021 (mas el 31 de diciembre del 2020), se puede colegir sin dificultad que cualquiera de los terminos otorgados en el decreto 491, SE CUMPLEN DESPUES DEL 29 DE ENERO, fecha en la que el accioante recibe la respuesta, incluso si se toma el menor termino que es de 20 dias estos se cumplirian el dia 29 de Enero/21, fecha en la que recibio la documentacion según el anexo aportado por la accionada, por tanto es claro que la respuesta fue dada dentro de los terminos otorgados por la ley, por lo que se puede concluir que la entidad no vulnero el derecho de peticion.**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.- LOCALIDAD DE CHAPINERO**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo de tutela formulado por JOSE GUSTAVO ROCHA VARGAS, por lo expuesto.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**FERNANDO MORENO OJEDA**  
Juez

**Firmado Por:**

**FERNANDO MORENO OJEDA**  
**JUEZ**  
**JUZGADO 033 PEQUEÑAS CAUSAS**  
**JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES**  
**DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:

**54149bf995106d326a990f667749d28659c182e5ad2f1512d39b8aebfee7**  
**8363**

Documento generado en 05/02/2021 02:50:50 PM

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