



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá DC., Diecinueve (19) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).-

### 1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO**, contra **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

### 2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO interponen acción de tutela, manifestando que el día 01 de octubre de 2021, su hija realizó el pago de su obligación crediticia 4097440012929083 por medio electrónico desde la plataforma de pagos de Colpatria PSE desde la cuenta Nequi de Bancolombia por un valor de \$233.000 con transacción aprobada, y desde el pago realizado todos los días recibía llamadas y mensajes para que pagara la cuota del mes de septiembre que aún no había sido pagada, por ello realizó varias llamadas para informar que el pago había sido realizado desde PSE, por lo cual los asesores informaron que no se evidenciaba pago.

Indica que el día 09 de octubre radicó una petición por medio electrónico bajo radicado 9215481, solicitando lo siguiente; *“Si realice el pago respectivo de la tarjeta de crédito numero 4097440012929083 el 01 de octubre de 2021, siendo las 2:53 pm, porque a la fecha no han registrado el pago, si se realizó desde la plataforma PSE de Colpatria por medio de transferencia de NEQUI BANCOLOMBIA con transacción exitosa.*

- 1) *¿Por qué si se me descontó el dinero de la cuenta de NEQUI no ha ingresado el pago a sus registros?*
- 2) *Solicito se me exonere de cualquier pago de intereses de mora a partir del 01 de octubre de 2021 ya que ese fue el día en que realice el pago exitosamente, evento en el que no debo pagar intereses de ninguna índole.”*

Señala que a la fecha no ha recibido respuesta alguna, que el termino legal para pronunciarse expiró, y que a causa de la demora de la accionada para registrar y/o verificar el pago con Bancolombia se le están generando intereses de mora diariamente, tanto así que ya debe pagar la cuota del crédito correspondiente, sin conocer el valor a cancelar, dado que la entidad accionada al no registrar el pago está afectando su historial crediticio, ya que los retrasos provocaran que tenga calificaciones negativas en las centrales de riesgos, generando preocupación.

Por lo anterior, solicitan se tutele su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada que, en el término de 48 horas, emita y envíe respuesta conforme las pretensiones del derecho de petición, impetrado vía electrónica el día 09 de octubre de 2021 con radicado PQR 9215481.

La demandante radica memorial vía correo electrónico en el cual indica su inconformidad a la respuesta brindada por la accionada, dado que para realizar el pago electrónico solicitó asesoría telefónica, y de acuerdo con esa asesoría efectuó el pago, advirtiendo en la respuesta que esa consignación se hizo a la *cuenta corriente de la empresa TELEFONOS Y CITOFONOS SAS*, a donde llamó para verificar la inconsistencia, siendo informada por esa entidad que al parecer existe un problema en la plataforma del banco dado que ha recibido varias consignaciones por ese mismo medio.



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

Por lo anterior, requiere: “1. Ordenar a la accionada para que realicen todas aquellas gestiones internas pertinentes para recuperar y transar el dinero de la cuenta corriente de la empresa TELEFONOS Y CITO FONOS SAS, y sea abonado el dinero al pago de la cuota que pague el 1 de octubre de 2021. 2. Ordenar a la accionada para que me exonere del pago de intereses corrientes de mora y cobros por cobranza que a la fecha me siguen corriendo y que afecta los reportes positivos que hasta el momento he mantenido en las centrales financieras por un error en las plataformas que disponen para pagos electrónicos.”

Como pruebas aportó:

- Copia de la petición.
- Pantallazo de envío de la petición con numero de radicado
- Pantallazo de la transacción desde nequi pse
- Copia de la cedula.

### **3. ACTUACIÓN PROCESAL.-**

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción.

**3.1. SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por intermedio de la doctora CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA, en calidad de Representante Legal, señala que de acuerdo a la información suministrada por parte de la Gerencia de Relaciones con los Clientes de esa entidad, la entidad presento derecho de petición, para lo cual transcribe las pretensiones, para lo cual esa entidad el día 8 de noviembre 2021 procedió responder de fondo.

Indica que ha acreditado que la petición del accionante fue atendida de manera íntegra, completa, y congruente, considerando que no está trasgrediendo de ninguna manera el derecho fundamental de petición y por tanto no existe riesgo o amenaza que pretenda violentarle algún derecho fundamental, para lo cual refiere como antecedentes la sentencia T-011 de 2016.

Solicitando se declare improcedente la acción de tutela, puesto que se configuró una carencia total de objeto tutelado.

Anexa: correo electrónico donde remite la respuesta.

### **4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-**

#### **4.1. Procedencia de la Tutela.-**

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

#### **4.2. De la Competencia.-**

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

#### **4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-**

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO, para solicitar la protección al derecho de petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** por la presunta vulneración al derecho de petición.

#### **4.4. Problema Jurídico.-**

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión de la **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, al no dar respuesta a las solicitudes de fecha 09 de octubre de 2021 vulnera el derecho fundamental del accionante.

#### **4.5. De los derechos fundamentales.-**

##### **4.5.1. Del derecho de petición:**

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características<sup>1</sup>:

*(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas*

<sup>1</sup> Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

*o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable<sup>2</sup>.*

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

#### **4.6. DEL CASO CONCRETO.**

La peticionaria solicitó el amparo de su derecho fundamental que considera está siendo amenazado o vulnerado por la entidad accionada, al no dar respuesta de manera oportuna a su solicitud de fecha 09 de octubre del presente año, sin que a la fecha de instaurar la acción de tutela la accionada haya ofrecido una contestación. Posteriormente informa su inconformismo ante la contestación brindada por la accionada, sin que finalmente se le diera una respuesta acorde con sus solicitudes.

En ejercicio de su derecho a la defensa, la demandada informó haber dado respuesta de fondo a la petición a través de comunicación de fecha 8 de noviembre del 2021, que envió correo electrónico al accionante, recibido y confirmado por el accionante al poner en conocimiento del Juzgado sus inconformidades.

Como quiera que al momento de adoptar esta determinación, incluye valorar todos los aspectos de controversia planteados por la accionante, se hace necesario determinar si efectivamente la accionada cumplió con dar respuesta completa, clara, de fondo, y acorde con los procedimientos que le competen y reclamados por la accionante, para concluir si la respuesta resulta coherente con las pretensiones invocadas en la petición.

Para ello, deberá en primer lugar, determinar que la acción de tutela resulta procedente, pues, en tratándose de un derecho de petición ante particulares, el mismo se hace ante una institución financiera, siendo aplicable la Ley 1755 de 2015, en su artículo 32, que establece:

**“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, **instituciones financieras** o clubes.

<sup>2</sup> Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño





Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00

ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO

ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA

Derechos Fundamentales: Petición.

*Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.*

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*

*Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.*

**Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.**

**Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.**

**Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.**

Y en esos eventos, a través de la Sentencia T-103 de 2019, frente a las condiciones de procedencia de la acción de tutela señaló:

**“55. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.”** (subrayas y negrillas del Despacho).

En este caso, la accionante se encuentra en una situación de inferioridad frente a la “posición dominante” de la accionada quien tiene la disponibilidad de las actuaciones en el manejo de la actividad financiera y crediticia, frente a los usuarios, quienes no cuenta con la misma posibilidad de intervención ante las mismas, y además, al tener limitados accesos a la información y a los trámites con los cuales “busca garantizar otros derechos fundamentales”, como en este caso, el de evitar que sea afectado su derecho al habeas data financiero, de no brindar una solución efectiva a lo requerido en su derecho de petición.

En segundo lugar, al revisar la respuesta notificada al accionante de fecha 8 de noviembre de 2021, en relación con la petición de fecha 9 de octubre de 2021, en la que afirmaba haber realizado el pago a través de PSE COLPATRIA, y por medio de transferencia NEQUI BANCOLOMBIA, con transacción exitosa, pregunta:

- 1) ¿Por qué si se me descontó el dinero de la cuenta de NEQUI no ha ingresado el pago a sus registros?
- 2) Solicito se me exonere de cualquier pago de intereses de mora a partir del 01 de octubre de 2021 ya que ese fue el día en que realice el pago exitosamente, evento en el que no debo pagar intereses de ninguna índole.



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

Ante ello, la accionada dio la siguiente respuesta:

*Sea lo primero aclarar que la tarjeta de crédito sobre la cual versa el asunto, presenta a la fecha el siguiente estado:*

**Tarjeta de crédito: 409744\*\*\*\*\*9083**  
Contrato: 0003000001872870  
Emisión: 18-03-2009  
Estado: Activa, en mora

*Dilucidado lo anterior y en respuesta a cada una de sus peticiones, al respecto de estas nos permitimos informarle lo siguiente:*

1. Frente a primer punto de sus peticiones, mediante el cual requiere le sea confirmado “¿por qué si se me descontó el dinero de la cuenta de NEQUI, no ha ingresado el pago a sus registros?”, confirmamos que una vez realizadas las validaciones al interior del banco, se logro confirmar que el pago efectuado por usted el día 1 de octubre de 2021 por medio de la plataforma electrónica Nequi por valor de \$233.000, ingreso de forma exitosa a favor de la entidad Teléfonos y Citófonos S.A.S. con el siguiente detalle, y no a la tarjeta de crédito a su nombre tal como usted indica:

*Información General de Transacción*

Fecha:	1-10-2021
Estado Transacción	Aceptada (Exitosa)
Ide Cliente Destino	830.048.660-1
Nombre Destinatario	Teléfonos y Citófonos S.A.S.,
Nro Cta Destinatario	3014
Tipo Cta Destinatario	Cuenta Corriente
Valor del Pago	\$233.000

2. En repuesta al segundo punto, en el cual solicita “se me exonere de cualquier pago de intereses de mora a partir del 1 de octubre de 2021 ya que ese fue el día en que realice el pago exitosamente...”, al respecto, es de aclarar que tal como le fue indicado en el punto anterior, el pago generado por usted el día 1 de octubre de 2021 por medio de la plataforma electrónica Nequi por valor de \$233.000, fue abonado a la cuenta corriente terminada en el número 3014 a nombre de la entidad de la entidad Teléfonos y Citófonos S.A.S., y no a la tarjeta de crédito a su nombre tal como usted indica, razón por la cual no hay lugar al reverso de cargos adicionales asociados con los intereses o gastos de cobranza causados sobre su tarjeta para los cortes de octubre o noviembre de 2021, en el entendido que no se ha presentado ningún error de nuestra parte.
3. Así las cosas, y en caso de existir algún error en el detalle del pago por usted efectuado el día 1 de octubre de 2021, quedamos atentos a sus observaciones las cuales podrán ser puestas en conocimiento ante cualquier de nuestros canales de atención para poder efectuar las gestiones necesarias ante el comercio Teléfonos y Citófonos S.A.S.

Atendiendo los términos descritos en la respuesta, se dio a conocer a la accionante que efectivamente el pago realizado el 1º de octubre de 2021, fue direccionado a una cuenta corriente de Teléfonos y Citófonos SAS, y no a la tarjeta de crédito, dándole a conocer que “*quedaban atentos a las observaciones para poder efectuar las gestiones necesarias ante el comercio Teléfonos y Citófonos S.A.S.*”

Ante esa respuesta, la accionante manifestó su inconformidad dirigida a la accionada y al Juzgado, señalando lo siguiente:

**No estoy conforme:** Teniendo en cuenta que al momento de realizar el pago se pidió la instrucción de un asesor de colpatria por medio telefonico ya que para mi era la primera vez que realizaria un pagopor medios electronicos y se realizaron los pasos indicados por el asesor para generar el pago; cabe resaltar que al momento de realizar la transaccion se digito mi numero de cedula y el valor a pagar, fue el unico dato que me pidio la plataforma, ahora bien, porque motivos se fue el dinero a una cuenta corriente de otra entidad si yo indique en la plataforma la opcion de pago de productos de credito de colpatria?

Ahora bien, teniendo en cuenta su respuesta, me di al trabajo de contactarme telefonicamente con la empresa TELEFONOS Y CITOFONOS SAS con el fin de obtener una respuesta de que paso con mi dinero, obteniendo una respuesta por parte del area de





Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00

ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO

ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA

Derechos Fundamentales: Petición.

contabilidad y pagos en la que se me indico que a varias personas les esta pasando lo mismo “ se realizan pagos electronicos por la plataforma de colpatria y resulta llegando el pago a nuestra empresa, al parecer el banco tiene problemas con la plataforma porque no es la unica persona que tiene ese inconveniente”, se le solicito informar a la persona que me atendio como debia proceder para transar esos dineros con el banco y estos sean consignados directamente a mi obligacion bancaria con colpatria, indicaron que “ se debe solicitar ante el banco una reclamacion y ellos son los encargados de pedir la devolucion a nosotros y nos debitan los dineros de nuestras cuentas”

No estoy de acuerdo: Como lo he manifestado en varias llamadas y en el derecho de peticion que nos compete el pago que realice el 1 de octubre NO lo realice por la plataforma de nequi, como usted lo indica, por el contrario ingrese directamente a mi usuario de la banca virtual de colpatria en el boton de pagos electronicos con pse ( tarjeta de credito visa y pagar con banco nequi), es decir nequi lo unico que hizo fue desembolsar el dinero a usted. Ahora no se porque aducen que el pago se fue a una cuenta corriente si yo claramente di la opcion de TARJETA DE CREDITO VISA, no fue error de mi parte consignar a otra entidad porque por eso pedi la ayuda de un asesor.

En esos términos, se puede establecer que la respuesta a la petición no atiende de fondo los requerimientos de la actora, máxime cuando la accionada anunció que de ellos depende realizar las gestiones ante la entidad Teléfonos y Citófonos SAS a la cual erróneamente la plataforma dirigió el pago realizado por la accionante el 1 de octubre de 2021, y de esa manera recuperarlo y aplicarlo a la acreencia de la accionante, cuyas actuaciones son evidentes que dependen estrictamente de la accionada y no de la accionante, lo cual ha sido reiterado a través de la inconformidad dirigida por la señora OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO ante SCOTIABANK COLPATRIA.

Por lo anterior, como a la fecha, la accionada al tener la facultad y disponibilidad de las gestiones a realizar, frente a la irregularidad dada a conocer por la accionante, de recuperar el dinero consignado y asignarlo a donde corresponde, se puede establecer que la respuesta al derecho de petición, no satisface los requerimientos de la accionante, y por ende, no se ha dado una respuesta completa, suficiente, efectiva, congruente con la situación planteada, para brindar una solución a las pretensiones de la usuaria, y en cambio si la de someterla a trámites y a soportar obligaciones que no están en sus manos enmendarlas de inmediato, con la agravante de generar perjuicios y afectación a otros derechos fundamentales como son el habeas data, al pregonarse mora en el pago de crédito, sobre el cual existía la creencia de buena fe de la accionante de estar al día su obligación con la entidad financiera.

Al respecto, se debe tener en cuenta el siguiente criterio de autoridad, de la Corte Constitucional en sentencia T-682 de 2017:

**“Ahora bien, esta Corporación ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario. La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”** (Negrilla fuera del texto original).



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00  
ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA  
Derechos Fundamentales: Petición.

Conforme con lo anterior, resulta claro para el Despacho que la demandada no cumplió con los presupuestos del artículo 23 de la Constitución Política y de la Ley 1755 de 2015, y jurisprudenciales señalados por la Corte Constitucional frente al derecho de petición, pues no se puede amparar en emitir una respuesta sin resolver de fondo y de manera suficiente, efectiva y congruente lo requerido por la accionante.

Cabe acotar que la accionada deberá igualmente atender los requerimientos realizados en la inconformidad presentada por la accionante, producto de la respuesta dada por la accionada, y que corresponden a los mismos aspectos planteados en la petición, y en esa medida se deberán resolver de fondo, e integrarse al amparo del derecho de petición.

En estas condiciones, al persistir la afectación al derecho fundamental de petición de la señora OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO, se tutelaré y en consecuencia, se ordenará al Representante Legal de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, o quien haga sus veces, que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo, emita una respuesta de fondo, suficiente, efectiva y congruente a las pretensiones contenidas en el Derecho de Petición radicado el 9 de octubre de 2021 y en la inconformidad a la respuesta presentada por la actora, informando a la accionante las gestiones que realizará para recuperar y direccionar el pago a la obligación de la accionante, cuya solución no podrá superar los cinco (5) días siguientes al término anterior. La respuesta debe ser notificada a la accionante al correo electrónico [lizeth1805@outlook.com](mailto:lizeth1805@outlook.com), e informar al juzgado su cumplimiento.

## 5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### R E S U E L V E:

**PRIMERO:** TUTELAR el derecho fundamental de **petición**, invocado por la señora **OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO**, contra **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por lo antes consignado.

**SEGUNDO:** ORDENAR a la Representante legal o quien haga sus veces del **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, para que **en el término de cuarenta y ocho (48) horas**, emita una respuesta de fondo, suficiente, efectiva y congruente a las pretensiones contenidas en el Derecho de Petición radicado el 9 de octubre de 2021 y en la inconformidad a la respuesta presentada por la actora, informando a la accionante las gestiones que realizará para recuperar y direccionar el pago a la obligación de la accionante, cuya solución no podrá superar los cinco (5) días siguientes al término anterior. La respuesta debe ser notificada a la accionante al correo electrónico [lizeth1805@outlook.com](mailto:lizeth1805@outlook.com), y en los términos mencionados en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Entérese a la entidad tutelada que, en el caso de no darle cumplimiento a esta orden judicial, se iniciarán las acciones pertinentes, conforme a los artículos 27 y 52 del decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez





Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0258 00

ACCIONANTE: OLGA LUCIA HUERTAS SAMUDIO

ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA

Derechos Fundamentales: Petición.

cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

**QUINTO:** Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, como lo estipula el artículo 31 ídem.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**Ligia Aydee Lasso Bernal  
Juez  
Juzgado Municipal  
Penal 038 Control De Garantías  
Bogotá, D.C. - Bogotá 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:

**13b8bd7d9a126384b813f0d092985e37fa5631e5e360a72f334f420111b1911e**

Documento generado en 19/11/2021 10:50:30 PM

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