



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO 60 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE
BOGOTÁ

Bogotá, D.C., treinta (30) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

OBJETO DE LA DECISIÓN

Dictar sentencia de primera instancia en la acción de tutela interpuesta por LUISA FERNANDA TORO CORTES en contra de BANCOLOMBIA - NEQUI, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

HECHOS

LUISA FERNANDA TORO CORTES indicó que tiene una cuenta **NEQUI** que corresponde al número telefónico [3212906342](tel:3212906342), por medio de la cual, el 28 de octubre de 2021, realizó un pago por valor de trecientos treinta y seis mil novecientos (\$336.900) pesos, a la cuenta **BANCOLOMBIA** No03100001091 que se encuentra a nombre de **FAB MUNDIAL (sic)**.

Señaló que, a fecha actual, la entidad **FAB MUNDIAL (sic)** le está solicitando el comprobante en donde se vea reflejado el pago exitoso de la transacción realizada, razón por la cual en repetidas oportunidades se ha comunicado con el chat de **NEQUI**, solicitando el comprobante de pago exitoso pero, la respuesta otorgada es que dicha solicitud no es posible y que puede proceder a descargar un extracto de la cuenta, siendo una solución nada efectiva por cuanto a su correo electrónico no llegan los correos en donde se refleje la información de que el pago fue exitoso, evidenciando que eso si es posible con otros usuarios.

Manifestó que el pasado 23 de agosto del 2022, radicó un derecho de petición ante **BANCOLOMBIA - NEQUI**, mediante el cual se solicitaba algún documento, certificación o correo electrónico en el cual la accionada certifique y valide que el pago se realizó de manera exitosa, petición que fue recepcionada asignándole el número de radicado 15390611.

RE: Ticket 15390611: SOLICITUD DE COMPROBANTE DE PAGO EXITOSO

luisa fernanda toro cortes <luisitatoro_@hotmail.com>

Lun 29/08/2022 7:43 AM

Para: Nequi <escribe@nequi.com>

3 archivos adjuntos (198 KB)

extracto nequi octubre 2021 (1).pdf; WhatsApp Image 2022-08-23 at 11.26.47 AM (1).jpeg; WhatsApp Image 2022-08-23 at 11.38.11 AM (1).jpeg;

Nombre completo: Luisa Fernanda Toro Cortes

Email luisitatoro_@hotmail.com

El número de tu Nequi 3212906342

Ciudad Bogotá

Departamento Cundinamarca

Cordial saludo de manera atenta me permito solicitar COMPROBANTE DE PAGO EXITOSO DE UN PAGO en los siguientes términos:

1. Cuento con una cuenta de NEQUI con número de teléfono 3212906342, email: luisitatoro_@hotmail.com.
2. El día 28 de octubre del 2021 a través de la app NEQUI realice un pago por un valor de \$336. 900 a la cuenta No 03100001091 Bancolombia a nombre de FAB MUNDIAL.
3. A la fecha la entidad FAB MUNDIAL me solicita que por favor envíe el comprobante en donde se ve reflejado el pago exitoso de la transacción realizada.
4. En repetidas oportunidades me he comunicado con el CHAT DE NEQUI solicitando por favor que me ayuden enviándome el comprobante de pago exitoso, en donde me indican que no es posible y que descargue el extracto.
5. A mi correo electrónico no me llegan correos electrónicos en donde se indica que el pago es exitoso, los cuales si se que envían a otros usuarios.

SOLICITUD: De manera formal solicito por favor un documento, certificación o corre electrónico donde NEQUI me certifique y valide que el pago se realizo de manera exitosa.

A la presente se adjunta extracto, movimiento y ejemplo de pago enviado a correo electrónico.

Concluyó indicando que, a la fecha de interposición de la presente acción constitucional, ha transcurrido el término legal para dar contestación a la petición, siendo con dicho actuar con el cual considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

PRETENSIONES DE LA ACCIONANTE.

Con fundamento en los hechos narrados, la accionante solicitó a este despacho: i) Se ampare el derecho fundamental invocado; ii) Se Ordene a **BANCOLOMBIA - NEQUI**, para que emita una respuesta clara y de fondo a la petición radicada el 23 de agosto de la presente anualidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

CARMEN HELENA FARIAS GUTIERREZ actuando en su calidad de Representante Legal Judicial de **BANCOLOMBIA S.A.** indicó, que el 19 de septiembre del año en curso se emitió respuesta de fondo de manera a las solicitudes planteadas en el derecho de petición radicado, el cual fue remitido a

la dirección electrónica aportada en la petición como medio de notificación.

lunes, 19 de septiembre de 2022

Señora:

LUISA FERNANDA TORO CORTES

En tu requerimiento, nos cuentas que, el día 28 de octubre del 2021, realizaste un pago a una cuenta Bancolombia a nombre de la empresa FAB MUNDIAL por valor de \$336.500 desde tu cuenta Nequi, la cual fue descontada de su saldo y al parecer la empresa receptora te solicita un comprobante de este movimiento.

Le dimos a su caso el número 15390611 para revisar lo que pasó y arreglar pronto lo que fuera necesario. Vimos que esta recarga cursó exitosamente y fue abonada en la cuenta Bancolombia destino sin problema alguno bajo los siguientes datos:

Fecha	Cuenta Destino	Nombre	Valor	Estado
28/10/2021	03100001091	FAP MUNDIAL	\$366.900	Exitosa

Es importante aclarar que la presente carta es el comprobante de la transacción.

Esperamos todo haya quedado aclarado con la información brindada.

Cordialmente,



Monica Hurtado Jaramillo.

Gerente operación de canales y servicios.

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA
VIGILADO

Señaló que dada la respuesta otorgada, la accionada dio cumplimiento a lo solicitado por la accionante en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, lo que verifica la correcta gestión de la accionada, configurándose de esta manera la carencia de objeto por hecho superado.

Concluyó solicitando se desestimen las pretensiones elevadas en la presente acción tutelar ya que por parte de **BANCOLOMBIA - NEQUI**, no se han vulnerado los derechos fundamentales, dado que se cumplió con su deber de responder la petición de la parte accionante.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Nacional estableció la tutela como un procedimiento preferente y sumario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, bien sea que resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Instrumento constitucional que guarda armonía con

los artículos 2° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹ y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos².

La norma mencionada establece también que la acción de tutela solamente procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice para evitar un perjuicio irremediable.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el decreto 2591 de 1991, decreto 1382 de 2000 y artículo 2.2.3.1.2.1 del decreto 1069 de 2015³.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

Se ha establecido jurisprudencialmente que es la acción de tutela la llamada a proteger el fundamental derecho de petición, cuando autoridades públicas o privadas se nieguen a contestar dentro del término señalado por la Ley, cuando no sea congruente la respuesta con la solicitud, cuando esa respuesta carezca de argumentación legal o cuando la respuesta no sea dada a conocer al petente.

En el presente asunto existe legitimidad en la causa por pasiva, pues se le corrió traslado del trámite sumario de la acción de tutela a **BANCOLOMBIA - NEQUI** por ser quienes presuntamente estaban trasgrediendo el derecho fundamental de petición. Aunado a ello, también se cumple con el requisito de legitimidad en la causa por activa, dado que **LUISA FERNANDA TORO CORTES** fue quien interpuso el derecho de petición objeto de la acción de tutela.

Atendiendo que en la presente actuación se invocó el derecho referido, este estrado judicial considera pertinente realizar una breve reseña del mismo, para así continuar con el caso en concreto.

¹ Aprobado mediante Ley 74 de 1968

² Aprobado mediante Ley 16 de 1972

³ A los jueces municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden Distrital o municipal y contra particulares

DEL DERECHO DE PETICIÓN

La Corte a través de sus fallos⁴ ha recordado el alcance y contenido del derecho fundamental de petición, determinándolo como un mecanismo efectivo de la democracia participativa y con el cual se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

También se ha determinado por la jurisprudencia Constitucional, que el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido, debiendo esa respuesta entonces cumplir con los requisitos de oportunidad, de claridad, precisión y congruencia, además, que debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

Con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 "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", quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33.

CASO EN CONCRETO

El problema jurídico para resolver en el presente fallo es si con el actuar por parte de BANCOLOMBIA - NEQUI, se vulneró el derecho fundamental de petición de LUISA FERNANDA TORO CORTES al no dar respuesta dentro de los términos establecidos, a la petición elevada el pasado 23 de agosto.

Para iniciar, se debe indicar que el trámite de respuesta a un derecho de petición se entenderá surtido en el momento en el cual la entidad, emite una contestación pronta, oportuna y que le sea debidamente comunicada al peticionario, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el

⁴ Sentencia T-019 de 2008 y T-332 de 2015, entre otras.

sentido de lo decidido, debiendo esa respuesta cumplir con los requisitos de oportunidad, de claridad, precisión y congruencia.

Hecha tal apreciación y verificando la responsabilidad subjetiva de la entidad accionada, referente a la reclamación de la respuesta del derecho de petición instaurado el 23 de agosto de la presente anualidad, conforme con todo lo precedente, se tiene que indicar que si bien es cierto al momento de la interposición de la presente acción constitucional, no se había efectuado contestación real y de fondo a las peticiones elevadas dentro del término otorgado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, para ejercer las medidas o acciones que la peticionaria considere pertinentes, tal situación ha cambiado, pues según información suministrada bajo la gravedad de juramento por parte de **BANCOLOMBIA - NEQUI** y tal como se evidencia en el libelo y en los elementos materiales probatorios aportados, se tiene que para el pasado 19 de septiembre, se le puso en conocimiento a la accionante la respuesta a la petición objeto de esta acción constitucional, en forma clara, concreta y de fondo.

Ahora bien, de manera oficiosa este despacho realizó requerimiento judicial a la parte accionante el pasado 20 de septiembre, por medio del cual, se le solicitaba indicar si de acuerdo a lo informado por **BANCOLOMBIA - NEQUI**, se le había remitido respuesta a la petición instaurada el 23 de agosto del año en curso, solicitud que fue contestada el 21 de septiembre de la presente anualidad, confirmando lo referido.

URGENTE - REQUERIMIENTO JUDICIAL # 2022-0109 📧 1

🔔 Mensaje enviado con importancia Alta.

J Juzgado 60 Penal Municipal Funcion Control Garantias - Bogotá - Bogotá D.C. 🌞 🇨🇴 🌐 📧 ↶ ↷ ⋮
Para: luisitatoro@hotmail.com Mar 20/09/2022 10:30
Señora

LUISA FERNANDA TORO CORTES
Ciudad


Por medio del presente este estrado judicial le solicita que en el término improrrogable de **SIETE (07) HORAS**, siguientes a la recepción de este requerimiento, se sirva informar si conforme a lo indicado por parte de **BANCOLOMBIA - NEQUI**, le fue remitida respuesta a la petición objeto de la acción tutelar, pues esto se requiere para la toma de decisiones dentro de la acción de tutela instaurada. Cualquier otra situación que usted quiera informar lo puede hacer por este medio.

Cordialmente

CARLOS ARTURO GÓMEZ NÚÑEZ
Oficial Mayor

URGENTE - REQUERIMIENTO JUDICIAL # 2022-0109

1 v [icon]

 luisa fernanda toro cortes <luisitatoro_@hotmail.com>

Para: Juzgado 60 Penal Municipal Funcion Control Garantías - Bogotá - Bogotá D.C.

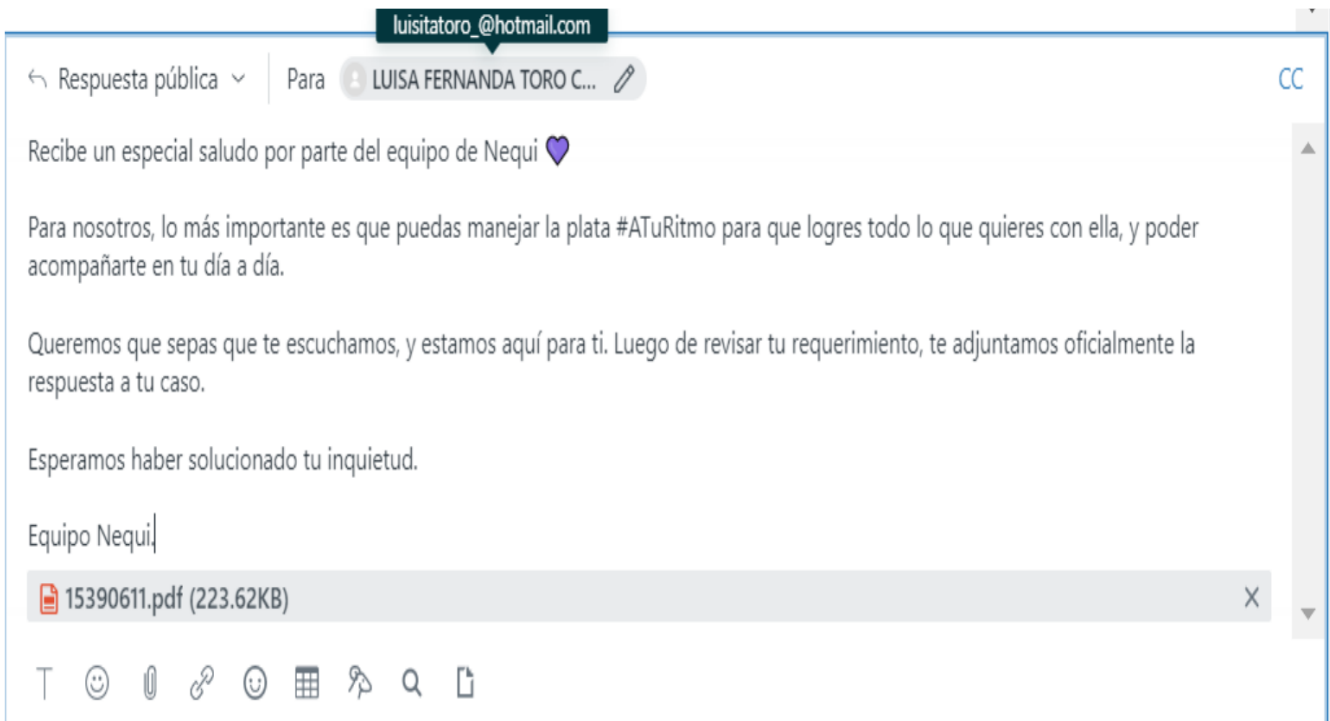
[Sun icon] [Share icon] [Reply icon] [Reply All icon] [Forward icon] [More icon]

Mié 21/09/2022 12:01

Buenos días, de manera formal me permito indicar que el día 19 de septiembre recibí respuesta por parte de BANCOLOMBIA- NEQUI.

Muchas gracias.

Conforme con lo precedente, se tiene que para el pasado 19 de septiembre, se remitió y puso en conocimiento a la accionante la respuesta clara, concreta y de fondo a la petición instaurada objeto de la presente acción de tutela, mediante comunicación electrónica remitida al correo electrónico luisitatoro@hotmail.com, mismo que fue el aportado por **LUISA FERNANDA TORO CORTES** como medio de notificación en el presente escrito tutelar y en el derecho de petición, evidenciando con certeza el correo por medio del cual se plasma y se desprende el cumplimiento del requisito necesario de una efectiva remisión y notificación para que en consecuencia la petente conozca y tenga el pleno conocimiento de la respuesta otorgada y proceda con las medidas o acciones que considere pertinentes respecto a la respuesta efectuada, se aclara que a pesar de no haberse otorgado la respectiva respuesta oportuna en los términos establecidos, la finalidad de la petición ya está más que satisfecha.

A screenshot of an email interface. At the top, the sender's name 'luisitatoro_@hotmail.com' is displayed. Below it, the subject 'Respuesta pública' and the recipient 'LUISA FERNANDA TORO C...' are visible. The main body of the email contains a message from the 'Equipo Nequi' team, expressing appreciation and providing information about a response to a request. A PDF attachment named '15390611.pdf (223.62KB)' is shown at the bottom of the email content. The interface includes standard email controls like reply, share, and search icons.

¡Nos encanta poderte saludar! 😊
A través de correo electrónico

Nequi Requerimientos
Asignar hace menos de un minuto

Para: LUISA FERNANDA TORO CORTES [Mostrar más](#)

Recibe un especial saludo por parte del equipo de Nequi ❤️

Para nosotros, lo más importante es que puedas manejar la plata #AtuRitmo para que logres todo lo que quieres con ella, y poder acompañarte en tu día a día.

Queremos que sepas que te escuchamos, y estamos aquí para ti. Luego de revisar tu requerimiento, te adjuntamos oficialmente la respuesta a tu caso.

Esperamos haber solucionado tu inquietud.

Equipo Nequi.

15390611
PDF

Resposta pública Para LUISA FERNANDA TORO C...

Información del usuario

Celular: 3212906342
Nombre: LUISA FERNANDA
Apellidos: TORO CORTES
Documento: CC 1053829606
Correo: luisitatoro_@hotmail.com

Tipo de cuenta: CATS
Número de cuenta: 87047397388
Estado de la cuenta: Activa
CIF-Id: BD15000007058685
Fecha de expedición: 2011-10-05
Fecha de nacimiento: 1993-09-29
Edad: 28
Fecha primera Verificación: 2021-01-04

Información del Ticket

Cliente: LUISA FERNANDA TORO CORTES
Celular: 3212906342
E-Mail: luisitatoro_@hotmail.com

No existe el comercio

Con base en lo anterior, se desprende que de lo obrante en el libelo, esa vulneración pregonada al momento de interponerse la acción de tutela, fue interrumpida, cesada y terminada dado el actuar de la entidad accionada al haberse otorgado respuesta a la petición objeto del presente trámite tutelar el pasado 19 de septiembre, por lo que superada esa situación de hecho que origina la violación o amenaza de los derechos fundamentales reclamados, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto su razón de ser, originándose la **CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO** pues durante el trámite de la acción de tutela se demostró que esa eventual vulneración que originó la interposición de la acción, ha cesado⁵.

En Sentencia T-011 del 2016, la Corte Constitucional señaló que "En reiterada jurisprudencia⁶, esta Corporación ha precisado que la acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo"⁷. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez

⁵ Ver entre otras, Sentencia T-1130 de 2008.

⁶ Sentencia T-970 de 2014.

⁷ *Ibid.*

en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁸.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales"⁹. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

(...)

(...) Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor. En otros términos, la omisión o acción reprochada por el tutelante, ya fue superada por parte del accionado. También se ha señalado que se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, entre otras circunstancias, por ausencia de interés jurídico o sustracción de materia¹⁰.

Ante este panorama, como quiera que el objeto generador de la pretensión ha sido superado, se declarará la cesación de la acción, relevando al Despacho de entrar a realizar consideraciones de fondo, por cuanto procede la aplicación del artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, que contempla la cesación del procedimiento cuando estando en curso la tutela, por parte de la accionada se realice la actuación que se pretende.

No obstante lo anterior, se le **INSTA** a **BANCOLOMBIA - NEQUI**, para que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en conductas como la indicada por la aquí accionante, pues se debe recordar que está en la obligación

⁸ Al respecto, se pueden consultar, entre muchas otras, las sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

⁹ Sentencia T-168 de 2008.

¹⁰ Entre otras, Sentencias T-1207 de 2001, T-923 de 2002, T-935 de 2002, T-539 de 2003, T-936 de 2002, T-414 de 2005, T-1038 de 2005, T-1072 de 2003, T-428 de 1998.

legal de dar puntual, cabal y oportuna respuesta a todas las solicitudes que les radiquen, procurando los principios de celeridad y eficacia.

Es importante ilustrar a **LUISA FERNANDA TORO CORTES**, que la Corte Constitucional en sentencia T-044 de 2019, indicó que "**la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal (...)"**" (negrilla y subrayado fuera de texto).

Contra esta sentencia procede la impugnación conforme lo establece el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a la correspondiente notificación.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SESENTA PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, Administrando Justicia en nombre del Pueblo y por Mandato de la Constitución,

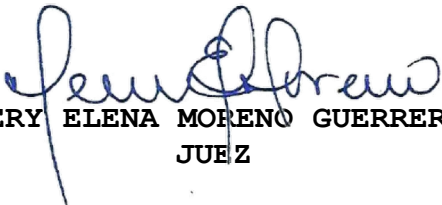
R E S U E L V E

P R I M E R O: DECLARAR la cesación de la presente actuación tutelar instaurada por **LUISA FERNANDA TORO CORTES** en contra de la **BANCOLOMBIA - NEQUI**, por haber operado el fenómeno del hecho superado consagrado en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991; conforme a las razones expuestas en el cuerpo de esta decisión

S E G U N D O: CONTRA esta sentencia procede la impugnación conforme lo establece el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a la correspondiente notificación.

T E R C E R O: En caso de no ser impugnado este fallo dentro del término previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, se remita a la Corte Constitucional para su revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE


MERY ELENA MORENO GUERRERO
JUEZ

Firmado Por:
Mery Elena Moreno Guerrero
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 060 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: **658ac894d0a79b9f40921c67a57643d3e0b47fc46b8677fa8e4855cae173bcff**
Documento generado en 30/09/2022 11:36:58 AM

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