

EREPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE  
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá DC, 05 de octubre de 2022

**ACCIÓN DE TUTELA**

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco Popular  
Decisión: Tutelar parcialmente

**ASUNTO**

Resolver la acción de tutela instaurada por **RICARDO ANTONIO MARÍN INFANTE** en contra del **BANCO POPULAR**, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición y mínimo vital consagrados en la Constitución Política.

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS**

Se interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Refiere que desde el año 1999 ha tenido cuenta de ahorros en el banco popular, donde recibe su mesada pensional por ser suboficial en uso de buen retiro del Ejército Nacional, en el año 2019 se radicó en los Emiratos Árabes Unidos desde donde accedía a su cuenta a través de la App virtual, sin embargo, en el año 2020, la aplicación tuvo una actualización y posteriormente ya no le fue posible ingresar a ver sus productos financieros en la App virtual.
2. Por lo anterior, procede a realizar llamadas al banco para que le fuera solucionado el impase y de esta manera poder ingresar a la App virtual y verificar sus productos, debido a que no le fue posible solucionar esta situación vía telefónica, le confiere poder al hijo de su esposa, que reside en Colombia, para que este se acerque al banco y le permitan solucionar su inconveniente con la App Virtual.
3. En el banco se hace una actualización de sus datos, pero esto no es suficiente y días después le es bloqueada su tarjeta de la cuenta de ahorro, para poder desbloquear su cuenta, informa que le solicitaron una serie de requisitos entre los cuales destaca la elaboración de un poder con fecha actualizada, así que tomó la decisión de no utilizar más su tarjeta débito.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

4. En el año 2021 no le llegaron sus extractos bancarios de enero a marzo, ya para el mes de abril de 2021, finalmente le enviaron el extracto bancario donde pudo evidenciar que se estaban haciendo una serie de retiros y movimientos bancarios que jamás autorizó, ni realizó, es decir, que su tarjeta nunca había sido bloqueada como le informaron en el banco.
5. Por lo sucedido, interpuso una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación y una reclamación ante la Superintendencia Financiera de Colombia que se registró con el número 2022104159-003-000 del 19 de mayo de 2022.
6. Considera que la respuesta brindada por la Superfinanciera no fue de fondo, pues lo que se hizo fue correr traslado de la misma al banco popular sin que se den garantías frente a los hechos narrados, el banco popular tampoco le ha dado ninguna solución frente a la situación de hurto de la que fue víctima,
7. El día 05 de julio de 2022 se dirigió a la oficina 115 de Banco Popular de la sede del barrio Puente Aranda donde elevó una petición, sin que a la fecha tenga una respuesta de fondo a lo solicitado, el día 07 de julio también radicó una petición, el día 30 de julio radicó una reclamación vía telefónica la cual quedo radicada con el número 2118365, sin embargo, a la fecha tampoco se le ha dado respuesta.
8. El día 13 de julio recibe una respuesta la cual es idéntica a otra respuesta allegada el 31 de agosto de 2022, en la que le solicitan copia de la denuncia, diligenciamiento de formatos, copia de su cedula entre otra información.
9. Debido a estas situaciones presentó una reclamación ante el defensor del consumidor, pero señala que este le dejó más dudas que respuestas.

## **PRETENSIONES**

La parte accionante peticona le sean amparados los derechos fundamentales al debido proceso, petición y mínimo vital consagrados en la Constitución Política. Solicita se ordene al banco popular reintegre el dinero que al parecer fue hurtado en su cuenta bancaria, se vincule a la Fiscalía General de la Nación quien tiene conocimiento del proceso que cursa ante ésta por el delito de hurto, que la Superintendencia Financiera de Colombia y el defensor del Consumidor apliquen medidas correctivas como sanción o multa, que se de aplicación al principio de equidad para el restablecimiento de sus derechos.

## **RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA**

### **Banco Popular**

Al Banco accionado se le corrió traslado de esta acción de tutela mediante oficio 890 el día 22 de septiembre de 2022 al correo electrónico registrado en el certificado de existencia y representación

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

[notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co](mailto:notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co), al no recibir respuesta se reiteró la remisión del correo electrónico para notificar el traslado de esta tutela el día 30 de septiembre de 2022, sin obtener informe o respuesta alguna por parte de la entidad financiera.

Razón social: BANCO POPULAR S A  
Nit: 860.007.738-9  
Domicilio principal: Bogotá D.C.

#### MATRÍCULA

Matrícula No. 00765589  
Fecha de matrícula: 19 de febrero de 1997  
Último año renovado: 2022  
Fecha de renovación: 23 de febrero de 2022  
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas

#### UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl 17 # 7 - 43 P 4  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co  
Teléfono comercial 1: 3395500  
Teléfono comercial 2: 7560000  
Teléfono comercial 3: No reportó.  
Página web: WWW.BANCOPOPULAR.COM.CO

Dirección para notificación judicial: Cl 17 # 7 - 43 P 4  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co  
Teléfono para notificación 1: 3395500  
Teléfono para notificación 2: 7560000  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## Superintendencia Financiera de Colombia - SFC

La funcionaria del grupo de lo contencioso administrativo II de la entidad vinculada, informa frente al caso concreto, que revisado su sistema Smartsupervisión, se pudieron validar 4 actuaciones administrativas relacionadas con los hechos expuestos por el accionante, solicitud 2022104159-000-000 del 19 de mayo de 2022, en dicha solicitud se requería lo siguiente:

**PRIMERA:** Solicito comedidamente al Banco Popular confirmar que mi cuenta haya sido bloqueada para evitar que se sigan sustrayendo los dineros.

**SEGUNDO:** Solicito comedidamente al banco que coopere con la investigación de la fiscalía para dar con los responsables de este hecho.

**TERCERO:** Solicito comedidamente al banco proporcione los extractos bancarios de los años 2020, 2021 y 2022 para determinar desde cuando se están efectuando dichas transacciones ilícitas

**CUARTO:** Solicito comedidamente al banco que dé solución al hecho en mención y reestablezca los recursos sustraídos de mi cuenta con base en los extractos ya que son ellos los responsables de los recursos consignados en las cuentas de los usuarios especialmente si estos no se encuentran dentro del país.

Por lo anterior se procede a requerir al Banco Popular para que se diera respuesta a las solicitudes elevadas por el actor, señala que la respuesta ofrecida por el banco se dio en los siguientes términos:

En el Banco Popular trabajamos para convertirnos en su principal aliado financiero. Por ello, uno de nuestros objetivos fundamentales es escuchar, comprender y dar trámite a sus solicitudes. En atención a su solicitud, mediante la cual manifiesta está siendo víctima de suplantación, al respecto le informamos lo siguiente:

Le informamos que para realizar las investigaciones respectivas se requiere como mínimo la siguiente documentación:

1. Denuncia ante ente competente.
2. Diligenciar el formato toma de huella por el cliente, para este proceso la invitación es a acercarse a una de nuestras oficinas a nivel nacional.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía con firma y huella.

Quedamos atentos al envío de los documentos para dar continuidad al trámite.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

Con ocasión de dicha respuesta se procede a remitir la misma al actor a través de una respuesta final, de esta manera dar por terminada la actuación administrativa de queja la cual fue remitida al correo del actor, señala que posteriormente fue radicada la solicitud No 121659991586071321-000-000 del 08 de agosto de 2022, en la cual se solicitaba lo siguiente:

1. Solicito a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO que como entes de vigilancia y control, soliciten al BANCO POPULAR responder por los hechos antes mencionados y me reintegren el dinero hurtado de mi cuenta de ahorros por valor de **\$44.056.192**, quedando pendiente incluir en este valor los movimientos que se pudieron haber realizado en el mes de mayo de 2022, los cuales no se han podido incluir porque el BANCO POPULAR **NO** ha generado este extracto; ya que estos fueron hurtados por la falta de cuidado en las actualizaciones de datos personales lo cual conlleva a que no se generen las notificaciones correspondientes de los movimientos de la cuenta de ahorros y ausencia de la implementación de medidas de seguridad por parte del banco.
2. Solicitar al BANCO POPULAR las respuestas de los radicados presentados los días 05 y 07 de Julio de 2022 ante la oficina 115 del barrio Puente Aranda de Bogotá de los cuales se anexan soportes de recibidos, ya que están violando los términos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015, por lo cual, me lleva a pensar como usuario que están dilatando el proceso al no generar una respuesta de fondo oportuna y pronunciamiento que permita esclarecer el caso.
3. Resolver dentro los términos de ley establecidos la QUEJA interpuesta ante estas entidades a fin de que me sean resuelta mi situación de fondo y reintegrados mis dineros sin tener que acudir a otras vías legales.
4. Solicito notificación de la respuesta al correo electrónico rianmain803@hotmail.com

En igual sentido se corrió traslado al Banco Popular con el fin de que se rindiera respuesta al actor, el Banco Popular suministró al actor la siguiente respuesta:

En el Banco Popular trabajamos para convertirnos en su principal aliado financiero. Por ello, uno de nuestros objetivos fundamentales es escuchar, comprender y dar trámite a sus solicitudes. En atención a su requerimiento sobre las transacciones no reconocidas sobre la cuenta de ahorros No.\*\*\*1794, al respecto le informamos:

Luego de validar la información en nuestro sistema le comunicamos que, para realizar las respectivas investigaciones sobre las transacciones es necesario que nos haga llegar mediante cualquiera de nuestras oficinas la siguiente documentación:

- Carta queja cliente ante el Banco Popular
- Denuncia ante ente competente (Fiscalía)
- Diligenciar el formato de toma de huella por el cliente
- Fotocopia de la cedula ciudadanía con firma y huella.

Es importante mencionar que sin estos documentos solicitados no es posible realizar las investigaciones.

Solicitud No. 122156706 del 9 de agosto de 2022 el actor presenta una nueva queja, se corre traslado de esta y el Banco allega la misma información enviada en respuestas anteriores, con fecha 16 de septiembre de 2022, el actor promovió una nueva queja en la cual manifestó no estar de acuerdo con las respuestas entregadas por la entidad bancaria, razón por la cual se procede a trasladar la queja al Banco Popular la cual debe ser allegada al actor a más tardar el día 7 de octubre de 2022.

Precisa también que el procedimiento adelantado por la SFC, no está dispuesto para que sus funcionarios en el ejercicio de sus facultades administrativas, puedan declarar derechos, señalar responsabilidades, decretar reembolsos, resolver diferencias contractuales o decretar reconocimiento de perjuicios, entre otras, pues dichas pretensiones deberán ser debatidas en otro escenario, concretamente en un proceso de tipo jurisdiccional ante la autoridad competente.

*Radicación:* No. 2022-123  
*Accionante:* Ricardo Antonio Marín Infante  
*Accionada:* Banco popular  
*Decisión:* Tutela parcialmente

Señala además que la Superintendencia Financiera solo ejerce funciones administrativas, por lo que no puede pronunciarse o dirimir conflictos de naturaleza contractual, tampoco señalar responsabilidades o declarar derechos, reembolsos, daños o perjuicios, su competencia solo recae sobre entorno a ejercer funciones contenidas en el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010, Decreto 0710 de 2012, decreto 1068 de 2015 y demás normas concordantes. Finalmente, consideran que no ha vulnerado derecho fundamental alguno del actor, por lo manifiesta que existe una falta de legitimación en la causa por pasiva y solicita se desvincule a la entidad a la que representa.

### **Fiscalía General de la Nación**

La Fiscalía 01 de la Unidad para la protección de la información y de los datos informó al Despacho que la noticia criminal No. 110016101412202208716 fue asignada a su Fiscalía el día 23 de mayo de 2022, en la cual se investiga el hurto por medios informáticos realizado a la cuenta de ahorros del Banco Popular que pertenece al ciudadano **Ricardo Antonio Marín Infante**, a quien le sustrajeron a aproximadamente la suma de 50 millones de pesos, se realizó programa metodológico y se expidieron órdenes a policía judicial, la última actuación realizada el 5 de septiembre de 2022 fue la entrevista de manera virtual a la víctima, con la finalidad de obtener información concreta sobre los hechos denunciados, finalmente indica que se atiende a lo dispuesto por este Despacho.

### **Defensor del consumidor Financiero**

El defensor del consumidor financiero informa, que el día 8 de agosto hogaño el actor radicó una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo, la queja fue trasladada al Banco Popular y una vez la entidad respondió a la queja, la Defensoría emitió el pronunciamiento correspondiente el 8 de septiembre de 2022 y lo envió al consumidor el día 11 de septiembre de la presente anualidad, señala también que las defensorías de los Consumidores Financieros cuentan con un procedimiento especial para la resolución de quejas interpuestas por los consumidores, el cual se encuentra reglamentado por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010. Por lo anterior, considera que es improcedente esta acción de tutela pues desapareció el fundamento fáctico que fundamenta la presente acción.

### **PRUEBAS**

Con el escrito de tutela, **la parte accionante RICARDO ANTONIO MARÍN INFANTE** allegó denuncia ante la Fiscalía General de la Nación del 13 de mayo de 2022, respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia con fecha 29 de mayo de 2022, Derecho de petición al Banco Popular el 5 de Julio, Derecho de petición al Banco Popular del 7 de Julio, respuesta Banco Popular 13 de Julio, queja nuevamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia del 08 de agosto de 2022, defensor del consumir financiero, respuesta Banco Popular 31 de agosto, entrevista Fiscalía General de la Nación del 05 de septiembre de 2022, respuesta del consumidor financiero 8 de septiembre, Extractos bancarios, Poder otorgado a su hijastro.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

La **Superintendencia Financiera** allegó Copia de las solicitudes presentadas por el accionante, copia de las comunicaciones remitidas al accionante, copia de los requerimientos realizados a la vigilada, copia de las respuestas emitidas por la vigilada y copia de certificados de entrega.

La **Fiscalía General de la Nación** no allegó ningún soporte documental, la **Defensoría del Consumidor Financiero** allegó pronunciamiento remitido al señor Ricardo Antonio Marín Infante el 11 de septiembre de 2022 y constancia de envío.

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y Decreto 1983 de 2017 que dispone reglas de reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de la tutela, por tratarse la parte accionada de una entidad pública, siendo fuente de la supuesta vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso, petición y mínimo vital consagrados en la Constitución Política.

Frente al factor territorial se tiene que la dirección de ubicación del accionante es Bogotá, y en esta misma ciudad tienen concurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

### 2. Del *sub examine*

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, prevista como un mecanismo de carácter Constitucional extraordinario y expedito, por medio del cual toda persona puede demandar ante los Jueces, por sí o a través de representante, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

### El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."*

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

*“... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución...”<sup>1</sup>*

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

*“... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta<sup>2</sup>. (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición”<sup>3</sup>*

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

*“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:*

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*

<sup>1</sup> Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>2</sup> Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

<sup>3</sup> Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

- v) *La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) *La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) *Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) *El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

### **El derecho de petición ante particulares**

La Corte Constitucional se ha pronunciado sobre la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos<sup>4</sup>:

- 1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*
- 2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*
- 3) *Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*
- 4) *En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*
- 5) ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición. (Negrilla fuera de texto)***
- 6) *Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

**“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para**

---

<sup>4</sup>Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

*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.*

*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 registrarán 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.*

**Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.** *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que *“fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se*

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

*estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia<sup>5</sup>*

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que *“el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,”<sup>6</sup>* señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que *“En 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.”<sup>7</sup>*

## **El derecho al debido proceso**

El debido proceso como derecho fundamental, se encuentra consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, y como primer elemento cabe resaltar su aplicación no solo para los juicios y procedimientos judiciales, sino también para todas las actuaciones administrativas, así: *“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales o administrativas”*. Lo anterior, quiere decir que este derecho permea todo el ordenamiento jurídico, incluso las relaciones entre particulares. La jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha precisado que en materia educativa, esto significa que los reglamentos universitarios deben contener por lo menos: *“(i) las faltas disciplinarias, así como sus correspondientes sanciones o consecuencias; y (ii) el procedimiento a seguir antes de imponer una sanción o tomar una decisión sobre la conducta”<sup>8</sup>*

A través de estos reglamentos se busca garantizar el debido proceso en aras de evitar que la autonomía universitaria de la que gozan las universidades se convierta en arbitrariedad, de esta misma manera, hay que decir que la eficacia del derecho al debido proceso en estos ámbitos también se encuentra ampliamente ligado al principio de la buena fe, *“al perseguir que las actuaciones del Estado y los particulares se ciñan a un*

---

<sup>5</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>6</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>7</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>8</sup> En la Sentencia T-301 de 1996. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz esta Corporación se refirió, de manera específica, a los contenidos mínimos del derecho al debido proceso en el marco de procedimientos universitarios.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

*considerable nivel de certeza y previsibilidad, en lugar de dirigirse por impulsos caprichosos, arbitrarios e intempestivos.*<sup>9</sup>

La jurisprudencia constitucional también ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

Hacen parte de las garantías del debido proceso:

(i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo;

(ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley;

(iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso;

(iv) El derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables;

(v) El derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y

(vi) El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.

En este sentido, el cumplimiento de las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución, tiene diversos matices según el derecho de que se trate *“dado que no todo derecho es de orden penal, sino que es posible encontrar “reglas y procedimientos” de otros órdenes como el civil, el administrativo, el policivo, el correccional, el disciplinario o el económico, entre otros, que no son comparables o asimilables directamente al ordenamiento penal y que comportan decisiones y sanciones de diversa categoría, matices que deberán ser contemplados en la regulación de sus propias reglas”*.

---

<sup>9</sup> Sentencia T 106 de 2019 citando las Sentencias T-845 de 2010 y T- 152 de 2015. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

## **Derecho al Mínimo Vital**

El derecho al mínimo vital ha sido definido por la honorable Corte Constitucional como: *"la porción de los ingresos del trabajador o pensionado que están destinados a la financiación de sus necesidades básicas, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la recreación, la atención en salud, prerrogativas cuya titularidad es indispensable para hacer efectivo el derecho a la dignidad humana, valor fundante del ordenamiento jurídico constitucional"*<sup>10</sup>.

Este derecho se constituye como un presupuesto básico para el goce efectivo y el ejercicio de la totalidad de los derechos fundamentales, este derecho tiene como fundamento el concepto de la dignidad humana, pues es claro que la carencia las condiciones materiales mínimas necesarias para garantizar la subsistencia del individuo comporta la negación de la dignidad que le es inherente.

Para establecer si existe una verdadera vulneración al derecho fundamental al mínimo vital se deben verificar cuales son aquellas necesidades básicas o gastos mínimos elementales en cabeza del individuo, indispensables para la salvaguarda de su derecho fundamental a la vida digna y evaluar si esta persona tiene capacidad de satisfacerlos por sí mismo o por medio de sus familiares.

## **PROBLEMA JURÍDICO**

Procede el Despacho a determinar si el **BANCO POPULAR** vulneró los derechos fundamentales al debido proceso, petición y mínimo vital de **RICARDO ANTONIO MARÍN INFANTE** consagrados en la Constitución Política.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

## **EL CASO OBJETO DE ESTUDIO**

Obra en el expediente que los días 5 y 7 de julio de 2022, el actor radicó peticiones ante el Banco Popular a través de las cuales señala que solicitó:

*(...) "Por medio del presente solicito al Banco Popular copia del documento de actualización de datos que se realizó mediante la autorización y poder especial dado a mi hijastro Jorge Narváez el día 17 de agosto de 2022 el cual se realizó en la oficina 113 de Puente Aranda"*  
*(...)*

*Petición 7 de julio de 2022*

---

<sup>10</sup> Sentencia T 678 de 2017

*Radicación:* No. 2022-123  
*Accionante:* Ricardo Antonio Marín Infante  
*Accionada:* Banco popular  
*Decisión:* Tutela parcialmente

- 1- Historial crediticio del producto cuenta de ahorros #210-364-32179-4 con extractos a partir del mes de mayo del año 2019 hasta la fecha.
- 2- Copia de la investigación interna que debió haber ejecutado el banco una vez interpuso la reclamación dando por enterado al banco del no reconocimiento de dichas compras y retiros por cajero ATM, solicito incluir dentro de la copia de la investigación, quienes fueron los beneficiarios de los retiros y compras hecho con los dineros de mi cuenta, modo de retiro y compra, así como también las direcciones IP utilizadas para tales fines.
- 3- Direcciones IP de mis dispositivos electrónicos registrados ante el banco.
- 4- Historial de actualización de datos.
- 5- Copia de mis datos personales registrados ante el banco, así mismo se requiere la información de cómo, cuando, donde y quien actualizo dichos datos y porque canal incluyendo al funcionario del banco que fungió como asesor del mismo durante dicha actualización.
- 6- Historial y copia de las llamadas realizadas por mi persona desde los Emiratos Árabes Unidos a la línea verde en las cuales informo las irregularidades cometidas con mi cuenta de ahorros.

Sobre el particular, este Despacho indica que el actor solicita la protección de su derecho fundamental de petición por considerar que no se le ha brindado una respuesta de fondo a sus solicitudes, pues las respuesta que ha dado la entidad financiera son a todas luces incompletas sobre todo teniendo en cuenta que es el titular de la cuenta bancaria de la cual se solicita información y soportes documentales para ser presentados ante la Fiscalía General de la Nación donde actualmente cursa una investigación por el punible de hurto por medios informáticos, sin embargo, la acá accionada **Banco Popular** guardó silencio frente a las pretensiones formuladas por la parte accionante, aplicando entonces este Despacho la presunción de veracidad a lo manifestado por el actor, conforme dispone el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991; toda vez que se dejó en conocimiento de la entidad accionada la presente tutela sin que rindiera el respectivo informe e hiciera uso del derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto procesal.

Considera este Estrado judicial, que de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta que emita el **BANCO POPULAR**, debe ser de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por el accionante; pero nada de lo anterior fue acreditado, pues no se allegó medio de prueba alguno que desvirtuó o contrarié el dicho del actor, mientras que éste si aportó soporte de las peticiones que a la fecha no ha sido resueltas de fondo.

Por lo anterior, se tutelaré el derecho fundamental de petición, invocado por **Ricardo Antonio Marín Infante**. En consecuencia, se **ordenará** a **BANCO POPULAR**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente los derechos de petición presentados por el accionante los días 5 y 7 de julio de 2022. Así mismo, se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar copia o soporte digital a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

Ahora bien, dentro del expediente de tutela el accionante solicita que se protejan sus derechos al mínimo vital y al debido proceso, sin embargo, el actor no hace una ampliación sobre qué aspectos concretos versa la vulneración a estos derechos

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

fundamentales, frente al mínimo vital no allega prueba sumaria de que no cuenta con otros recursos económicos para solventar sus necesidades básicas que amerite la intervención del Juez Constitucional, pues la situación que a traviesa el actor es que al parecer fue víctima del delito de hurto por medios informáticos al sustraerse la suma de 50 millones de pesos de su cuenta bancaria y en la actualidad ya se encuentra en curso una investigación penal ante la Fiscalía General de la Nación actualmente en etapa de indagación como fue puesto en conocimiento por la Fiscalía que actualmente está conociendo del caso, razón por la cual el actor también cuenta con un medio de defensa judicial ordinario en el cual se deberá adelantar una investigación que determine aspectos de tiempo, modo y lugar así como los posibles responsables de la actuación criminal para determinar si hay o no responsabilidad por parte del banco popular al actuar de manera negligente con relación a la cuenta bancaria de la cual fue sustraído el dinero del hurto.

Aunado a lo anterior, el actor pretende a través de este amparo que se ordene al Banco Popular el reintegro del dinero hurtado, en aplicación de un seguro que existe para proteger este tipo delitos sobre la cuenta de ahorro que tiene el actor en dicha cuenta, en igual sentido solicita el restablecimiento de sus derechos con el reintegro de sus haberes depositados en la entidad bancaria, solicitud que es a todas luces improcedente pues se trata de una pretensión netamente económica, de la cual no se predica la existencia de una situación real y efectiva de vulneración o amenaza, tampoco la concreción de un daño inminente o un perjuicio irremediable, adicional a que como se indicó previamente existe un medio de defensa judicial dispuesto por la Ley para resolver las controversias aquí suscitadas constituyéndose la acción penal como el medio idóneo para resolver el caso de hurto por medios informáticos, en síntesis no es este el medio judicial para dirimir sobre el reintegro o no de la suma sustraída de la cuenta de ahorro del actor, razones estas que llevan a este estrado judicial a no conceder el amparo solicitado frente al reintegro de sumas de dinero o la protección del mínimo vital y el debido proceso.

### **OTRAS DETERMINACIONES**

Teniendo en cuenta que las vinculadas no han vulnerado ningún derecho fundamental del actor, se ordenará la desvinculación de **Superintendencia Financiera de Colombia y Defensor del Consumidor Financiero** por no evidenciar la vulneración de derechos fundamentales conforme a lo señalado en párrafos precedentes, pues de acuerdo con lo informado estas han actuado conforme a la ley y no son los organismos llamados a investigar la actuación negligente y permisiva del Banco Popular, además no son las entidades competentes para imponer sanciones o multas como lo solicitó el actor en el presente amparo constitucional, existiendo otra institución competente para que se investiguen las actuaciones desplegadas por el banco Popular.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición, invocado por **Ricardo Antonio Marín Infante**. En consecuencia, **SE ORDENA** al representante legal o

Radicación: No. 2022-123  
Accionante: Ricardo Antonio Marín Infante  
Accionada: Banco popular  
Decisión: Tutela parcialmente

quien haga sus veces del **BANCO POPULAR**, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente los derechos de petición presentados por la parte accionante los días 5 y 7 de julio de 2022. Así mismo, se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en los derechos de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

**TERCERO: NO TUTELAR** los derechos fundamentales al mínimo vital y al debido proceso del accionante por las razones expuestas en la parte orgánica de esta decisión.

**CUARTO: DESVINCULAR** a la **Superintendencia Financiera de Colombia** y al **Defensor del Consumidor Financiero**, de esta acción como quiera que no han vulnerado derechos fundamentales de la accionante.

**QUINTO: INFORMAR** a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

**SEXTO: ORDENAR** que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**SEPTIMO: ARCHIVAR** el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:  
Omar Leonardo Beltran Castillo  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Penal 74 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: **ebdcb4e6a68f6ff64aee27760467cd3b16139709f2ecbcffa9a4443c9d8c0d29**

Documento generado en 05/10/2022 08:34:13 AM

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