

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



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

Bogotá DC, dieciocho (18) de noviembre del dos mil veinte (2020)

**ACCIÓN DE TUTELA**

Radicación: 2020-126  
Accionante: Magda Inés Córdoba Guío  
Accionado: Bancolombia  
Decisión: Concede Tutela

**ASUNTO**

Resolver la acción de tutela instaurada por la ciudadana **MAGDA INÉS CÓRDOBA GUÍO**, quien obra en nombre propio, en contra del banco de Colombia, por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Nacional.

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS**

La actora, presento esta acción indicando los siguientes hechos:

1. Que para el 04 de septiembre de 2020, por medio de correo Interrapidísimo, presentó derecho de petición ante el Banco de Colombia, solicitando la exoneración del pago de compras realizadas por delincuentes el 16 de julio de 2020, por valor de \$27'891.776., en diferentes locales comerciales, con una posible tarjeta de crédito falsa No. 4099840074847644.
2. Agrega que el 07 de septiembre del 2020, envió otro derecho de petición al banco de Colombia, corrigiendo el número de la tarjeta, siendo la correcta 4099840074847644 y no como equivocadamente la escribió 40998840074847644. Que le realizó a la entidad bancaria las reclamaciones pertinentes, al observar que la misma carece de los medios de seguridad para proteger los datos de sus clientes, por lo ocurrido con la tarjeta de crédito falsa que figuraba a su nombre. Que a la fecha, pese

haber transcurrido más del término estipulado para una respuesta, no la ha recibido; transgrediendo así la entidad accionada, su derecho invocado en esta acción constitucional.

## **PRETENSIONES**

Peticiona la accionante, se ampare su derecho fundamental de petición y en consecuencia de ello, se ordene al Banco de Colombia, resolver de fondo la petición radicadas el 04 de septiembre de 2020.

## **RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA**

### **Banco de Colombia**

A la entidad en mención, se le corrió el correspondiente traslado mediante oficio No.671, enviado a los correos electrónicos de la entidad [notificacionesjudiciales@bancolombia.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@bancolombia.com.co) y [notificacionesjudiciales@litigando.com](mailto:notificacionesjudiciales@litigando.com), el 04 de noviembre de 2020, para que ejerciera derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto procesal, guardando silencio sobre las pretensiones incoadas por la accionante, como quiera que a la fecha no se allegó informe por parte de esa entidad.

## **TERCERO VINCULADO**

### **Superintendencia Financiera**

El funcionario del grupo de lo contencioso administrativo dos de la entidad en mención, manifestó al despacho que revisada las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, se encontró la reclamación que se refiere en los hechos de la acción de tutela presentada por la accionante, radicado No. 2020216199-000; que a través de radicado de fecha 08 de septiembre de 2020, se requirió a Bancolombia, para que se pronuncie frente a la queja presentada por el accionante; ese mismo día se le dio acuse de recibido a la parte actora, informándole el requerimiento que se le hizo al banco y del procedimiento para la atención de quejas, remitido al correo [magdaicordoba@gmail.com](mailto:magdaicordoba@gmail.com), suministrada por la accionante en el escrito de queja. Que ante la falta de respuesta por parte de la entidad vigilada, se remitió un nuevo oficio el 19 de septiembre de 2020, solicitando respuesta al requerimiento. El 05 de noviembre de 2020, se remitió un tercer requerimiento a la entidad vigilada, para que dé respuesta a los requerimientos.

Indica que la finalidad de la atención de las quejas que presentan ante su representada, es de propiciar condiciones adecuadas de protección al consumidor

financiero, siendo indispensable aclarar que el trámite adelantado por esa entidad, no contempla iniciar actuaciones en las que se intervenga directamente, para pronunciarse o dirimir conflictos de naturaleza contractual, señalar responsabilidades o declarar derechos, reembolsos, daños o perjuicios, toda vez que ello constituye aspectos sobre los cuales la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas, carece de competencia pues ello significaría decidir sobre asuntos de carácter particular que están por fuera del conocimiento y funciones administrativas atribuidas a esa Entidad; que la Superintendencia en ningún momento ha vulnerado los derechos fundamentales invocados por la accionante, toda vez que la comunicación presentada se ha atendido conforme lo reglamenta el procedimiento interno M-PR-PCF-018; se adelantó la actuación administrativa con plena observancia de los lineamientos señalados por el procedimiento en cita, con las cuales se garantiza la aplicación al debido proceso que le asiste a las partes. Solicita al despacho negar las pretensiones de la acción constitucional y desvincular del caso a su representada de la solicitud de amparo constitucional.

## **PRUEBAS**

Con el escrito de tutela, la accionante aportó copia de los siguientes documentos:

- Derecho de petición, con fecha 01 de septiembre de 2020, dirigida al presidente Banco de Colombia, suscrita por la accionante.
- Derecho de Petición de fecha 07 de septiembre de 2020, dirigida al banco de Colombia, suscrita por **MAGDA INÉS CÓRDOBA**.
- Certificado de entrega, con fecha 04 y 07 de septiembre de 2020, de Inter Rapidísimo.
- Derecho de petición, de fecha 07 de septiembre de 2020, dirigido a la Superintendencia Financiera, suscrita por la accionante.
- Solicitud de información de la Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, con fecha 11 de septiembre de 2020, dirigido al Banco de Colombia.
- Respuesta de la queja, presentada por la accionante, de la Superintendencia Financiera, con fecha 08 de septiembre de 2020.
- Cédula de ciudadanía de la accionante.
- Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, interpuesta por la accionante y la consulta del proceso del SPOA.

La Superintendencia Financiera, allegó respuesta a la accionante con fecha 08 de septiembre de 2020, requerimiento a la entidad banco de Colombia, de fecha 08 de septiembre de 2020; segundo requerimiento al banco de Colombia, 19 de septiembre de 2020; notificación al Banco de Colombia con fecha 21 de septiembre de 2020; constancia de notificación al Banco de Colombia, de fecha 08 de septiembre de 2020. Bancolombia, no aportó documento alguno como quiera que no dio respuesta a esta acción constitucional.

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1983 de 2017, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio de la accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia 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.

### 3. Derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política 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 (...)*”.

A partir de la anterior disposición Constitucional, la jurisprudencia de la Corte, se ha encargado de determinar el contenido y alcance del derecho fundamental de petición<sup>1</sup>, reconociéndole un carácter *fundamental de aplicación inmediata*. Respecto de su titularidad, ha precisado esta Corte que pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros quienes pueden acudir

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, ver, entre otras, sentencias T-578 de 1992, C-003 de 1993, T-572 de 1994, T-133 de 1995, T-382 de 1993, T-275 de 1995, T-474 de 1995, T-141 de 1996, T-472 de 1996, T-312 de 1999 y T-415 de 1999, t-146 de 2012, T- 392 de 2017, C- 007 de 2017.

ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, este Tribunal ha señalado que el derecho de petición tiene un *carácter instrumental* en tanto a **través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros<sup>2</sup>.

Como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, la Corte ha determinado que el **núcleo esencial** del mismo se circunscribe en (i) una resolución *pronta y oportuna* de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de *fondo* y (iii) su notificación. Lo anterior, ha insistido la Corte, no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación *oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente* y la misma es *puesta en conocimiento* del peticionario<sup>3</sup>.

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011<sup>4</sup> y C-951 de 2014<sup>5</sup>, se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

-La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles<sup>6</sup>.

-La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado<sup>7</sup>.

En este orden de ideas, la garantía real del derecho de petición no se verifica únicamente con la simple resolución de la solicitud elevada por un ciudadano. Es también necesario "(...) *que dicha solución remedie el fondo del asunto cuando sea pertinente hacerlo*"<sup>8</sup>; verificándose así la claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017.

<sup>3</sup> *Ibidem*.

<sup>4</sup> M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.

<sup>5</sup> M.P Martha Victoria Sachica Méndez.

<sup>6</sup> Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.

<sup>7</sup> Corte Constitucional, sentencias T-610 de 2008, M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T- 392 de 2017 M.P Gloria Stella Ortiz Delgado.

<sup>8</sup> Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017 M.P Gloria Stella Ortiz Delgado.

Al respecto, es preciso recordar que de acuerdo con la propia jurisprudencia Constitucional el derecho de petición "(...) *no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante*", así, se entiende que el mismo no se ha visto conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que, conforme lo ha reiterado la Corte Constitucional en varios pronunciamientos "(...) la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita"<sup>9</sup>. (Subrayado fuera del texto original) línea jurisprudencial recientemente confirmada por la T-357 de 2018.

#### 4. El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas<sup>10</sup>:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el *status* de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública<sup>11</sup>; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado<sup>12</sup>. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el

---

<sup>9</sup> Corte Constitucional, sentencias T -296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero; SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, entre otras.

<sup>10</sup> Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

<sup>11</sup> Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

<sup>12</sup> Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público<sup>13</sup>.

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a 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>14</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.
- 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 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.*

---

<sup>13</sup> Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

<sup>14</sup> Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

*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.*

**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 aplicarán 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*



Tutela No. 2020-126  
Accionante: Magda Inés Córdoba Guío  
Accionado: Banco de Colombia  
Decisión: Concede Tutela

*se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia*<sup>15</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>16</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>17</sup>

## PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial, determinar si el banco de Colombia, vulnera el derecho fundamental de petición, de la señora **MAGDA INES CORDOBA GUIO**, por cuanto a la fecha no ha recibido respuesta a su solicitud.

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema en concreto.

## DEL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Sobre el particular, se tiene que **MAGDA INES CORDOBA GUIO**, envió mediante correo certificado al Banco de Colombia, derecho de petición el 04 de septiembre de 2020, solicitando la exoneración del pago de compras realizadas por delincuentes el 16 de julio de 2020, por valor de \$27'891.776., por suplantación

---

<sup>15</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>16</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>17</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez, citando la Sentencia T-689 de 2013 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

*Tutela No. 2020-126*  
*Accionante: Magda Inés Córdoba Guío*  
*Accionado: Banco de Colombia*  
*Decisión: Concede Tutela*

personal, con la tarjeta de crédito No. 4099840074847644, en diferentes locales comerciales de esta ciudad.

Ahora bien, la inconformidad de la accionante radica en el hecho, que pasó la solicitud para que la entidad bancaria la exonerada de pagar las compras que realizaron delincuentes a nombre de ella, con una tarjeta de crédito gemeliada y a la fecha no le ha dado respuesta alguna a su solicitud, colocando en riesgo su patrimonio y pensión.

Al respecto es la oportunidad para indicar que el Banco de Colombia, guardo silencio frente a las pretensiones formuladas por la accionante, aplicando este Despacho la presunción de veracidad a lo manifestado por ésta, conforme dispone el artículo 20 del decreto 2591 de 1991; por cuanto mediante oficio No.671, se dejó en conocimiento de la accionada la presente acción, sin que a la fecha se hubiese rendido el correspondiente informe. Lastimosamente el banco de Colombia, no allegó respuesta alguna frente a las pretensiones invocadas por la accionante, ni se probó que se le hubiese puesto de presente o enviado a la peticionaria, a pesar de tener tres requerimientos por parte de la Superintendencia Financiera.

La Superintendencia Financiera, informó al despacho que en la base de datos el Sistema de Gestión Documental SOLIP, se encuentra la reclamación realizada por la señora **MAGDA INÉS CÓRDOBA**, con radicado 2020216199-000; que el 08 de septiembre de 2020, se requirió a Bancolombia, para que se pronunciará frente a la queja presentada por la accionante, e informándole a la parte actora; que ante la falta de respuesta por parte de la entidad vigilada, se le remitió un nuevo oficio el 19 de septiembre de 2020 y posteriormente le emitió un tercer requerimiento el 05 de noviembre de 2020, para que diera respuesta; indica que cuando la entidad vigilada emita una respuesta, la Superintendencia se pronunciara frente a la queja.

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 de Colombia, debe ser de fondo, clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado, aspectos que no fueron acreditados en esta acción.

Se concluye que a la fecha, el derecho de petición, no ha sido resuelto por parte de Bancolombia, o por lo menos, no se acreditó ni fue desvirtuado el dicho de la accionante, en punto a obtener una respuesta respecto a la exoneración del pago de las compras que realizaron personas inescrupulosas, el 16 de julio de 2020, con una tarjeta de crédito, suplantando a la aquí accionante.

Por lo anterior, se tutelaré el derecho fundamental de petición, invocado por **MAGDA INÉS CÓRDOBA GUÍO**, quien obra en nombre propio. En consecuencia, se ordenará al Gerente, Director o quien haga sus veces, del Banco de Colombia, que en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de

*Tutela No. 2020-126*  
*Accionante: Magda Inés Córdoba Guío*  
*Accionado: Banco de Colombia*  
*Decisión: Concede Tutela*

la presente decisión, **proceda a resolver íntegramente la solicitud presentada por la accionante el 04 de septiembre de 2020, respecto a la exoneración del pago de las compras realizadas el 16 de julio de 2020, a través de una tarjeta de crédito falsa, suplantando a la aquí actora.**

Hecho lo anterior se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo electrónico, a la peticionaria en la dirección que registre en el sistema o en esta acción de tutela.

Del cumplimiento de esta decisión el Banco de Colombia, informará al Juzgado por escrito, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

### **OTRAS DETERMINACIONES**

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, el hecho que la respuesta a la fecha, no se ha dado, o por lo menos no se acredita su contestación a este Juzgado, desconociendo abiertamente el Banco de Colombia, el término de 15 días hábiles contenido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del gerente, director o quien haga sus veces, del Banco de Colombia, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en la ley antes mencionada, **emita una circular para todas las personas encargadas de contestar los derechos de petición**, en el entendido que las mismas deben contestarse dentro del término de ley, so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para ello, pues omisiones como esta desconocen el derecho fundamental de petición. Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo el llamado de atención del caso a la persona responsable; de lo que se deberá allegar fotocopia a este estrado judicial.

Como quiera que al parecer esta situación de no contestar los derechos de petición, se está volviendo reiterativo o posiblemente costumbre, la entidad accionada deberá tomar las medidas del caso para que esto no se siga presentado y de ello, deberá comunicar a este estrado judicial, cuáles fueron los correctivos que han tomado para evitar estas reiteraciones.

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 **MAGDA INÉS CÓRDOBA GUÍO**, quien obra en nombre propio. En consecuencia, se **ORDENA** al Gerente, Director o quien haga sus veces, del Banco de Colombia, que en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, **proceda a resolver íntegramente la solicitud presentada por la accionante el 04 de septiembre de 2020, respecto a la exoneración del pago de las compras realizadas el 16 de julio de 2020, a través de una tarjeta de crédito falsa, suplantando a la aquí actora.**

Hecho lo anterior se debe notificar bien sea de manera personal, o por correo electrónico, a la peticionaria en la dirección que registre en el sistema o en esta acción de tutela.

**SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN**, al Gerente, Director o quien haga sus veces, del Banco de Colombia, para que la persona encargada de responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna, íntegramente, sin evasivas de ninguna índole y así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y trámites adicionales a los usuarios, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO:** Del cumplimiento de este fallo, el Banco de Colombia, informará al Juzgado, allegando fotocopia de la respuesta, así como de la guía o recibido, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

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

**QUINTO: ORDENAR** que de no ser impugnada esta providencia, se remita la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**OMAR LEONARDO BELTRAN CASTILLO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 74 PENAL MUNICIPALCN FUNCION CONTROL GARANTIAS**  
**BOGOTA**

*Tutela No. 2020-126*  
*Accionante: Magda Inés Córdoba Guío*  
*Accionado: Banco de Colombia*  
*Decisión: Concede Tutela*

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:

**0d05733cb8aa37f5db71f0a0bc80be07ef535a3fb89a9e47fb4ff9a2f5edeed9**

Documento generado en 18/11/2020 01:11:17 p.m.

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