



Floridablanca, dos (2) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

TUTELA

RADICADO: 2023-00053  
ACCIONANTE: CARLOS ALBERTO RUEDA VILLAMIZAR  
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A.  
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

### ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por el señor CARLOS ALBERTO RUEDA VILLAMIZAR contra BANCOLOMBIA S.A; ante la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

### ANTECEDENTES

- 1.- El señor Carlos Alberto Rueda Villamizar expuso que el 13 de marzo de 2023 radicó en los correos electrónicos [soportes@bancolombia.com.co](mailto:soportes@bancolombia.com.co) y [bib@bancolombia.com](mailto:bib@bancolombia.com) una petición para que le suministraran los datos de contacto - número de cédula de ciudadanía, celular, teléfono y dirección - de la señora Cenai Virginia Villalonga Quintero, titular de la cuenta de ahorros N° 097-50000-71, a quien erróneamente le consignó \$2.700.000 desde su cuenta de ahorros Bancolombia N° 04461679604, lo cual resultaba imprescindible para denunciarla por la presunta comisión de una conducta punible, al negarse a devolver el dinero, pero no recibió respuesta alguna, motivos suficientes para acudir al presente trámite.
- 2.- Una vez avocado conocimiento se vinculó al trámite al representante legal de Bancolombia S.A.<sup>1</sup> y a la señora Cenai Virginia Villalonga Quintero<sup>2</sup>, quienes guardaron silencio dentro del término legal otorgado.

### CONSIDERACIONES

- 3.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y celero para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o particulares, caracterizado por su naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros

<sup>1</sup> Se remitió correo electrónico a [notificacjudicial@bancolombia.com.co](mailto:notificacjudicial@bancolombia.com.co) -

<sup>2</sup> Se ordenó al representante legal de Bancolombia notificarla, por no contar datos de contacto

mecanismos adecuados de defensa, o cuando se utilice como herramienta transitoria para evitar que se configure un perjuicio irremediable.

4.- Atendiendo lo consignado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 333 de 2021, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que está dirigida contra particulares - Bancolombia S.A. -.

5.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que el señor Carlos Alberto Rueda Villamizar estaba legitimado para interponerla, como presunto perjudicado.

6.- El problema jurídico se contrae a determinar si Bancolombia S.A., menoscabó el derecho de petición del accionante, al no resolver la solicitud que elevó.

La respuesta surge afirmativa, pues la entidad demandada vulneró el derecho de petición, pues debió resolver de forma clara, concreta y de fondo la solicitud presentada, pero contrario a ello, decidió guardar silencio lo que denota la desidia en su actuar, incluso dentro del trámite tutelar; en consecuencia, se tomarán por ciertos los hechos que constan en el escrito de tutela, conforme a lo previsto en el artículo 20 del decreto 2591 de 1991.

6.1. Las premisas jurídicas sobre las cuales se soportan las anteriores afirmaciones son las siguientes:

6.1.1. La ley 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 – prevé - respecto del término para resolver peticiones - lo siguiente:

“...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del



vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

6.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o a que se acceda a las pretensiones del accionante; al respecto el alto Tribunal Constitucional advirtió que

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”<sup>3</sup>

6.1.3. El artículo 20 del decreto 2591 de 1991 establece el principio de presunción de veracidad, el cual implica que si no existe respuesta de la entidad demandada que controvierta las afirmaciones del escrito de tutela, se tendrá por cierto lo allí plasmado.

## 6.2. Premisas fácticas

Se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional - porque se allegaron los medios de prueba para tal fin - que:

- i) Conforme al soporte inserto en el escrito de tutela, se establece que el 13 de marzo de 2023, el señor Carlos Alberto Rueda Villamizar elevó una solicitud por correo electrónico a la entidad bancaria Bancolombia.
- ii) El accionante afirmó que no recibió respuesta alguna, afirmación que no fue rebatida por la entidad demandada.

7.- Conclusiones. Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

7.1 El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a

---

<sup>3</sup>Sentencia T-908 de 2014

distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

7.2. La respuesta a la petición elevada debe ser: i) oportuna, el término establecido, de manera general es de quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. ii) clara, concreta, precisa y de fondo; y, iii) puesta en conocimiento del peticionario. Ahora bien, si no puede otorgarse respuesta dentro del plazo debe comunicarse al accionante las razones y resolver en un plazo razonable que no puede ser mayor al término inicial, de lo contrario se vulnera la garantía constitucional.

7.3. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario; de lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

7.4. En el caso concreto, puede evidenciarse que la entidad encargada de responder de fondo la solicitud elevada no es otra que Bancolombia S.A.; es su deber dar respuesta, pero pese a lo anterior, su representante legal no se pronunció frente a la solicitud elevada, radicada desde el 13 de marzo de 2023 mediante correo electrónico, conforme al soporte inserto en el escrito de tutela.

En consecuencia, al no existir respuesta oportuna ni de fondo respecto de lo implorado por la accionante, la postura de la entidad no se encuentra justificada de manera alguna, pues ni siquiera aclaró las razones de su tardanza o solicitó un término adicional para resolver lo correspondiente, incluso persistió con el silencio dentro del trámite de tutela, así que es claro que el amparo constitucional se muestra procedente ante la efectiva vulneración del derecho fundamental reclamado.

Corolario de lo anterior, se concederá el amparo deprecado y se ordenará al representante legal de Bancolombia S.A. – o quien haga sus veces - que - en el término de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de la presente decisión y si aún no lo ha hecho - otorgue una respuesta clara, concreta y de fondo a lo deprecado por el accionante, debiendo notificarlo en debida forma.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN

FLORIDABLANCA – en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho de petición del señor CARLOS ALBERTO RUEDA VILLAMIZAR, identificado con la cédula de ciudadanía 91.536.755, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** al representante legal de Bancolombia S.A. – o quien haga sus veces - que - en el término de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de la presente decisión y si aún no lo ha hecho - otorgue una respuesta clara, concreta y de fondo a lo deprecado por el accionante en escrito del 13 de marzo de 2023, debiendo notificarlo en debida forma.

TERCERO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE**



**JOSE ALBERTO PLATA ANGARITA**  
**JUEZ**