REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.

ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00967-00
ACCIONANTE: GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN
ACCIONADA: BANCOLOMBIA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los cuatro (04) días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN**, a través de apoderado judicial, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **BANCOLOMBIA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 08 de septiembre de 2023, él y su apoderado, radicaron un derecho de petición a través del canal virtual de **BANCOLOMBIA S.A.,** contentivo de 12 solicitudes de información y documentación relacionada con la cuenta *Nequi* 3234651513.

Que el 09 de septiembre de 2023 la accionada lo requirió para que aportara la petición, requerimiento que cumplió ese mismo día.

Que el 09 de septiembre de 2023 la accionada lo requirió para que el titular se contactara directamente, requerimiento que atendió ese mismo día, desde su correo electrónico personal, indicando que en el archivo pdf estaba la firma del titular, con autenticación ante Notaría, por lo que su identidad estaba plenamente establecida.

Que el 18 de septiembre de 2023 la accionada hizo un nuevo requerimiento, esta vez de la cédula de ciudadanía.

Que no accedió a dicho requerimiento debido a que, por el mal uso de la información, su identidad fue suplantada y está inmerso en un proceso penal.

Que el 09 de septiembre de 2023 radicó la misma petición, esta vez en la oficina de **BANCOLOMBIA S.A.**, ubicada en el Centro Comercial Palatino.

Que como no obtuvo respuesta, el 23 de octubre de 2023 radicó en físico una insistencia firmada por él y por su apoderado.

Que, a la fecha, la accionada no ha dado respuesta a la petición.

Por lo anterior, solicita el amparo de su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a **BANCOLOMBIA S.A.** otorgar una respuesta de fondo a la petición.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCOLOMBIA S.A.

La accionada allegó contestación el 29 de noviembre de 2023, en la que manifiesta que el accionante presentó una petición mediante su apoderado William Enrique Ayala Martínez el 08 de septiembre de 2023, solicitando información relacionada con productos financieros abiertos a su nombre.

Que la petición fue reiterada los días 09 y 18 de septiembre, y 23 de octubre de 2023, y tramitada bajo el radicado No. 3000166316.

Que el 28 de noviembre de 2023 dio respuesta completa, clara, precisa, congruente y de fondo a la petición, la cual fue notificada a la dirección electrónica del accionante.

Por lo anterior, solicita se desestimen las pretensiones de la acción de tutela por haberse superado el hecho vulnerador del derecho fundamental invocado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

¿**BANCOLOMBIA S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN**, al no haberle dado respuesta a su petición del 08 de septiembre de 2023, reiterada los días 09 y 18 de septiembre, y 23 de octubre de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida 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*", una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas[1].

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[2]:

> "*1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
>
> *2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

[1] Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.
[2] Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser ***oportuna****, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe* ***resolver de fondo*** *el asunto solicitado. Además de ello, debe ser* ***clara, precisa y congruente*** *con lo solicitado; y (iii) debe* ***ser puesta en conocimiento*** *del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que 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, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa[3].

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido

[3] Sentencia T-146 de 2012.

y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

DERECHO DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, razón por la cual la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución[4].

No obstante, con la expedición de la Ley 1755 de 2015 quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33 que, en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia:

> *"**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.*
>
> *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*

4 Sentencias T-814 de 2005; T-147 de 2006; T-610 de 2008; T-760 de 2009; y T-167 de 2013.

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."

Por otra parte, en las Sentencias T-103 de 2019 y T-317 de 2019, la Corte dividió en tres grupos las hipótesis de ejercicio del derecho de petición frente a particulares, así:

"(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos."

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que éstos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante[5].

DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA LEGAL

El artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente:

"Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

"1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

5 Sentencias T- 726 de 2016; T- 430 de 2017 y T- 487 de 2017.

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos."

La Corte Constitucional[6] ha señalado que, por regla general, se debe garantizar el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos de reserva expresamente contemplados en la ley. No obstante, la misma regla no es aplicable respecto de los documentos e informaciones privadas, toda vez que las relaciones entre particulares se desarrollan bajo el postulado de la libertad y la autonomía de la voluntad privada y, por tanto, no deben existir desequilibrios ni cargas adicionales para las personas.

Es así como la Corte ha dispuesto una tipología de las clases de información que permite demarcar los ámbitos de reserva, así:

"La información pública, calificada como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución, puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal. Por vía de ejemplo, pueden contarse los actos normativos de carácter general, los documentos públicos en los términos del artículo 74 de la Constitución, y las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas; igualmente serán públicos, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Información que puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno.

En segundo término, se encuentra la información semi-privada, siendo aquella que por versar sobre información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla general anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.

Luego se tiene la información privada, aquella que por versar sobre información personal o no, y que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y

[6] Sentencia T-487 de 2017.

ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Finalmente se encuentra la información reservada, que por versar igualmente sobre información personal y sobre todo por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular -dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados "datos sensibles" o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc.".

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** elaboró una petición dirigida a ***NEQUI COLOMBIA - BANCOLOMBIA S.A.***, en la que solicitó lo siguiente[7]:

*"1. Se sirvan por favor, certificar qué productos tiene o ha tenido (activos e inactivos) el señor **GERMÁN DAVID GARCÍA MARÍN**, identificado con la cédula de ciudadanía nº 16079981 de Bogotá D.C. con **BANCOLOMBIA S.A. Y NEQUI**.*

*2. Se sirvan por favor certificar quien es el titular de la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*3. Se sirvan por favor, certificar la fecha y hora de apertura de la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*4. Se sirvan por favor certificar, de qué forma y/o a través de qué canal o medio fue abierta la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*5. Se sirvan por favor, hacer entrega y/o remitir al suscrito, todos los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*6. Se sirvan por favor, entregar todo el historial de transacciones hechas con la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*7. Se sirvan por favor, certificar cuál correo electrónico fue usado para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*8. Se sirvan por favor, hacer entrega de una copia del contrato que fue suscrito con la persona que abrió la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*9. Se sirvan por favor, certificar desde qué correo electrónico se efectuó la corroboración de identidad de la persona que abrió la cuenta **NEQUI** identificada con el número o número de celular "3234651513".*

*10. Se sirvan por favor, informarnos cuáles son los requisitos que **NEQUI-BANCOLOMBIA S.A.** exige a un ciudadano para dar apertura o abrir una cuenta **NEQUI**.*

[7] Archivo pdf 1.1 Peticion, obrante en la carpeta 02AnexosTutela

> *11. Se sirvan por favor, informarnos para el año 2022 cuáles eran los requisitos que **NEQUI BANCOLOMBIA S.A.** exigía a un ciudadano para dar apertura o abrir una cuenta **NEQUI**.*
>
> *12. Se sirvan por favor, informar a través de qué medios electrónicos se pueden abrir cuentas **NEQUI**. Y, cuál es el medio usualmente más usado"."*

El documento contentivo de la petición está suscrito por el Dr. William Enrique Ayala Martínez, quien se identifica como apoderado especial del señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** dentro del proceso penal con radicado No. 2022-01119 que cursa ante el Juzgado Tercero Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales; igualmente, está suscrito por el señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN**, y cuenta con nota presentación personal ante la Notaría 60 de Bogotá.

La petición fue presentada por el accionante a través de dos canales, a saber:

1. Radicación electrónica:

El 08 de septiembre de 2023 se envió la petición desde el correo electrónico: enrique.ayalamartinez1@gmail.com hacia los correos electrónicos: notificaciones@bancolombia.com.co y escribe@nequi.com[8].

El 09 de septiembre de 2023 a las 8:18 a.m., la entidad accionada realizó el siguiente requerimiento[9]:

> *"Estábamos validando tu caso, y para poder continuar con la gestión necesitamos que nos compartas por este medio porfa toda la info relacionada a tu solicitud o petición."*

Dicho requerimiento fue atendido por el Dr. William Enrique Ayala Martínez el 09 de septiembre de 2023 a las 08:19 a.m., remitiendo nuevamente la petición en formato pdf[10].

El 09 de septiembre de 2023 a las 11:29 a.m., la entidad accionada realizó un nuevo requerimiento, así[11]:

> *"Estábamos validando tu caso, y queremos informarte que para poder continuar con la correcta gestión y revisión de tu petición sería necesario que nos contacte directamente el titular del documento que nos reportas, así podremos revisar de forma detallada qué sucede."*

[8] Archivo 1, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[9] Archivo 2, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[10] Archivo 2.1, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[11] Archivo 2.2, obrante en la carpeta 02AnexosTutela

El 09 de septiembre de 2023 a las 13:36 p.m., el señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** desde el correo electrónico: davidgmarin@yahoo.com remitió a las direcciones: enrique.ayalamartinez1@gmail.com y escribe@nequi.com la siguiente comunicación:

> *"Les escribe GERMAN GARCIA MARIN el titular del documento 16.079.981*
>
> *Por medio de este correo ratifico y corroboro que estoy realizando una petición a su entidad a través de mi abogado ENRIQUE AYALA MARTÍNEZ, por lo anterior, requiero y necesito que se dé trámite al requerimiento sobre el derecho de petición que ya se encuentra firmado por mí y autenticado en notaría."*[12] (Subrayas fuera del texto)

El 18 de septiembre de 2023 a las 12:44 p.m., la entidad accionada le realizó el siguiente requerimiento directamente al accionante[13]:

> *"Para darle continuidad a la reclamación 3000166316 que presentaste ante (sic) derecho de petición, te pedimos que por favor respondas este correo adjuntando la siguiente información en formato texto, PDF o JPG:*
>
> - *Envíanos al correo porfa una foto de tu documento de identidad por ambos lados, debe ser una foto tomada directamente desde tu celu, (no puede ser ni fotocopia, ni escaneo), debe quedar completamente nítida, y también, una selfie tuya con el documento cerca de tu rostro. ¡Ah! y recuerda que NO puedes enviar archivos pdf, TODO debe ser enviado como JPG. los dos juntos.*
>
> *Ten presente que tienes 30 días calendario luego de que recibas este correo electrónico para compartirnos la información solicitada. Si después de cumplido este periodo de tiempo no hemos recibido una respuesta por tu parte, entenderemos que has desistido de tu reclamación y responderemos de acuerdo a esto."*

El 18 de septiembre de 2023 a las 16:12 p.m., el Dr. William Enrique Ayala Martínez respondió el requerimiento en los siguientes términos:

> *"La petición ya fue radicada en formato PDF, la firma de quien la presenta autenticada ante Notaría. No vamos a entregar fotografías y mucho menos fotocopias del documento. La petición tiene origen en un fraude, precisamente porque ustedes no le dan buen manejo a esta documentación e información."*[14]

2. Radicación física:

El 09 de septiembre de 2023 se presentó la misma petición en la Oficina de **BANCOLOMBIA** del Centro Comercial Palatino, según da cuenta el sello impreso en el documento[15]. Y, el 23 de octubre de 2023 fue radicada en la Of. 048 Av. Santander en la ciudad de Manizales[16].

Pese a lo anterior, el accionante manifiesta que no ha recibido respuesta de la accionada.

---

[12] Páginas 6 y 7 del archivo pdf 01AccionTutela
[13] Archivo 2.3, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[14] Archivo 2.3, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[15] Archivo 3, obrante en la carpeta 02AnexosTutela
[16] Archivo 4, obrante en la carpeta 02AnexosTutela

Al contestar la acción de tutela, **BANCOLOMBIA S.A.** aceptó haber recibido la petición presentada el 08 de septiembre de 2023, así como las reiteraciones del 09 y 18 de septiembre y del 23 de octubre de 2023; e informó que el 28 de noviembre de 2023 dio respuesta completa, clara, precisa, congruente y de fondo a cada uno de los puntos. Como soporte allegó una copia de la respuesta, la cual se lee en los siguientes términos[17]:

"(…) Nos permitimos dar respuesta a las peticiones que nos solicitas:

1. *Se sirvan por favor, certificar qué productos tiene o ha tenido (activos e inactivos) el señor GERMÁN DAVID GARCÍA MARIN, identificado con la cédula de ciudadanía N° 16079981 de Manizales con BANCOLOMBIA S.A Y NEQUI.*

R/ Se certifica que has tenido las siguientes cuentas:

Estado Cuenta	Fecha Apertura	Fecha Cancelacion
C	23/01/2021	27/10/2021
C	28/04/2022	28/11/2023

2. *Se sirvan por favor certificar quien es el titular de la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Como se indicó anteriormente la cuenta con número 3234651513 fue creada como suplantación de identidad a nombre de German David García Marín.

3. *Se sirvan por favor, certificar la fecha y hora de apertura de la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Se informa que la cuenta con número 3234651513 fue aperturada el día 28 de abril 2022.

4. *Se sirvan por favor certificar, de qué forma y/o a través de qué canal o medio fue abierta la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ El medio de vinculación es el siguiente:

1. Descarga Nequi desde tu tienda de aplicaciones.
2. Escribe el número de celular con el que te vas a vincular.
3. Dale clic a "crea tu Nequi".
4. Selecciona tu tipo de documento de identidad.
5. Lee detalladamente y acepta nuestra política de tratamiento de datos.
6. Selecciona los datos que deseas compartir con nosotros y los medios por los que deseas que te contactemos.
7. Acepta el envío de un mensaje de texto para comprobar tu número de celular.
8. Escribe el código de 4 dígitos que recibiste por SMS.
9. Diligencia tu información personal: nombre completo, nickname y datos de ubicación.
10. Responde la pregunta de "Personas Expuestas Políticamente" (PEP) o sus relacionados; en esta, vas a tener en cuenta si tú o alguno de tus familiares tiene un cargo público (alcalde, concejal, gobernador) o dejó de serlo hasta los últimos dos años.
11. Infórmanos el correo electrónico con el que harás tu registro en Nequi.
12. Diligencia los datos de tu documento de identidad y fecha de nacimiento.
13. Si la aplicación te lo solicita, debes escanear tu documento de identidad.

[17] Páginas 7 a 11 del archivo pdf 08ContestacionBancolombia

14. Lee detalladamente y acepta tu contrato de Nequi.
15. Crea la clave de tu Nequi, teniendo en cuenta que, por seguridad, debes intentar que no sea tu fecha de nacimiento, fechas especiales, ni los primeros o últimos 4 dígitos de tu documento de identidad.
16. Registra tu reconocimiento facial, ubicando tu celular a la altura de tus hombros, en un lugar con buena iluminación y sin elementos que obstruyan la visibilidad de tu rostro.
17. De manera opcional, puedes registrar tu reconocimiento de voz para tener una llave de seguridad adicional en tu Nequi.
18. ¡Y listo! Ahora puedes manejar la plata #ATuRitmo con Nequi.

5. *Se sirvan por favor, hacer entrega y/o remitir al suscrito, todos los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Lamentamos informarte que no podremos confirmarle ni hacerle entrega de la información requerida por usted ya que este tipo de datos se encuentran sometidos a reserva bancaria y, asimismo, no contamos con la autorización del titular para entregarla.

Cabe señalar que, por reserva bancaria, la información del consumidor financiero que repose en alguna entidad vigilada no puede ser suministrada a terceros distintos a su propio titular o autoridad judicial o administrativa competente, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, como garantía constitucional conforme a lo señalado en el artículo 15 de la Constitución Política (Superintendencia Financiera de Colombia, Concepto 2015019400-002 del 12 de marzo de 2015).

Asimismo, el numeral sexto sobre reserva bancaria contemplado en el Capítulo I del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular externa 056 de 2014) se contempla que: "La reserva bancaria es considerada como una de las garantías más valiosas que tienen los clientes o usuarios que transfieren a las entidades vigiladas, a título de secreto, parte o toda su información personal y su intimidad económica, por cuanto se considera que dicha información hace parte del derecho a la intimidad, por un lado, y de la confidencialidad reconocida que tienen los libros y papeles del comerciante. La bondad del secreto ha sido reconocida por la doctrina y por la jurisprudencia, y es por ello que los actos que la violentan son objeto de censura".

En consecuencia, debes tener en cuenta que para el levantamiento de la reserva bancaria del cliente que nos mencionas será necesario que nos remitas la orden de alguna autoridad competente o la autorización expresa del titular de la información.

6. *Se sirvan por favor, entregar todo el historial de transacciones hechas con la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Esta información no puede ser brindada ya que, este tipo de datos se encuentran sometidos a reserva bancaria.

7. *Se sirvan por favor, certificar cuál correo electrónico fue usado para abrir la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Esta información no puede ser brindada ya que, este tipo de datos se encuentran sometidos a reserva bancaria.

8. *Se sirvan por favor, hacer entrega de una copia del contrato que fue suscrito con la persona que abrió la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Se anexa lo solicitado.

9. *Se sirvan por favor, certificar desde qué correo electrónico se efectuó la corroboración de identidad de la persona que abrió la cuenta NEQUI identificada con el número o número de celular "3234651513".*

R/ Esta información no puede ser brindada ya que, este tipo de datos se encuentran sometidos a reserva bancaria.

10. *Se sirvan por favor, informarnos cuáles son los requisitos que NEQUI-BANCOLOMBIA S.A exige a un ciudadano para dar apertura o abrir una cuenta NEQUI.*

R/Los requisitos para aperturar una cuenta Nequi son:

Debes ser mayor de 13 años.

• Contar con un documento de identidad vigente:
- Tarjeta de identidad.
- Cédula de ciudadanía.
- Cédula de extranjería.

• Tener una línea celular de un operador en Colombia.

• Descarga la app Nequi en un teléfono inteligente, con sistemas operativos:
- Android desde la versión 5.1.42
- iOS desde la versión 11.0

• Solo puedes tener un Nequi con tu documento y tu número de celular.

• Debes tomarte una foto cuando estés abriendo tu Nequi. ¿Para qué? Este reconocimiento facial nos sirve para mantener tu plata muy segura. Es como una llave.

• No te preocupes por saldo mínimo, cuota de manejo o cuota de no uso ¡Tranqui! No tenemos eso.

11. *Se sirvan por favor, informar para el año 2022 cuáles eran los requisitos que NEQUI-BANCOLOMBIA S.A exigía un ciudadano para dar apertura o abrir una cuenta NEQUI.*

R/ Los requisitos para aperturar una cuenta Nequi son:

Debes ser mayor de 13 años.

• Contar con un documento de identidad vigente:
- Tarjeta de identidad.
- Cédula de ciudadanía.
- Cédula de extranjería.

• Tener una línea celular de un operador en Colombia.

• Descarga la app Nequi en un teléfono inteligente, con sistemas operativos:
- Android desde la versión 5.1.42
- iOS desde la versión 11.0

• Solo puedes tener un Nequi con tu documento y tu número de celular.

•Debes tomarte una foto cuando estés abriendo tu Nequi. ¿Para qué? Este reconocimiento facial nos sirve para mantener tu plata muy segura. Es como una llave.

• *No te preocupes por saldo mínimo, cuota de manejo o cuota de no uso ¡Tranqui! No tenemos eso.*

12. Se sirvan por favor, informar a través de qué medios electrónicos se pueden abrir cuentas NEQUI. Y cuál es el medio usualmente más usado.

R/ Las cuentas Nequi se pueden aperturar a través de dispositivos móviles Android o iOs."

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que fue remitida el 28 de noviembre de 2023 al correo electrónico: enrique.ayalamartinez1@gmail.com[18] que corresponde al autorizado en el acápite de notificaciones de la petición y de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, se observa lo siguiente:

En el **punto 1** de la petición, el accionante solicitó se certificara qué productos tiene o ha tenido con **BANCOLOMBIA S.A.** y **NEQUI**. Al respecto, la accionada le señaló que ha tenido dos cuentas: la primera abierta el 23 de enero de 2021 y cancelada el 27 de octubre de 2021, y la segunda abierta el 28 de abril de 2022 y cancelada el 28 de noviembre de 2023.

En el **punto 2**, el accionante solicitó se certificara quién es el titular de la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513. Frente a ello, la accionada le respondió que dicha cuenta fue creada *"como suplantación de identidad"* a nombre de **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN.**

En el **punto 3**, el accionante solicitó se le certificara la fecha y hora de apertura de la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513. En su respuesta, la entidad informó que la cuenta fue abierta el 28 de abril de 2022, pero no indicó la **hora** de dicha operación.

[18] Página 5 ibidem

En el **punto 4**, el accionante solicitó se le certificara de qué forma y/o a través de qué medio fue abierta la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513. Al respecto, **BANCOLOMBIA S.A.** señaló que el medio de vinculación de una cuenta es a través de la aplicación **NEQUI**, la cual se descarga en la tienda de aplicaciones de un teléfono celular, y explicó los 17 pasos que se siguen para ello.

En el **punto 5**, el accionante solicitó se le remitieran todos los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513.

La accionada no accedió al requerimiento, bajo el argumento de que dicha información se encuentra sometida a reserva bancaria y no se cuenta con la autorización del titular para entregarla. Agregó que, la información del consumidor financiero no puede ser suministrada a terceros distintos a su propio titular o a autoridad judicial o administrativa competente. Por tal motivo, le indicó que, para el levantamiento de la reserva bancaria del cliente, es necesario que se remita la orden de autoridad competente o la autorización expresa del titular de la información.

En los **puntos 6, 7 y 9**, el accionante solicitó se le entregara el historial de transacciones realizadas con la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513, se le certificara cuál fue el correo electrónico utilizado para abrir esa cuenta y cuál fue la dirección electrónica desde la cual se efectuó la corroboración de identidad de la persona que abrió la cuenta, respectivamente. **BANCOLOMBIA S.A.** respondió que no podía brindar esa información porque se trataba de datos sometidos a reserva bancaria.

En el **punto 8,** el accionante solicitó una copia del contrato que fue suscrito con la persona que abrió la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513; requerimiento frente al cual accedió la entidad, remitiéndole en formato PDF el documento denominado *"Contrato-Deposito-Bajo-Monto-Nequi"*[19].

En los **puntos 10 y 11**, el accionante solicitó se le informara cuáles eran en el 2022 y hoy los requisitos exigidos por **BANCOLOMBIA S.A**. para abrir una cuenta **NEQUI**. Al respecto, la accionada le señaló que los requisitos eran: (i) ser mayor de 13 años, (ii) tener un documento de identidad vigente: tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía o cédula de extranjería; (iii) tener una línea celular con un operador en Colombia; y (iv) descargar la aplicación NEQUI en un teléfono con sistema operativo Android desde versión 5.1.42 o iOS desde la versión 11.0. Así mismo, le puso de presente que solo se puede tener un **NEQUI** con ese documento de identidad y número de celular, que al momento de abrir la cuenta se

[19] Página 5 del archivo pdf 08ContestacionBancolombia

requiere tomar una foto para realizar un reconocimiento facial por motivos de seguridad, y que no se maneja un saldo mínimo, cuota de manejo, ni cuota por uso.

En el **punto 12**, el accionante solicitó se le informara a través de qué medios electrónicos se pueden abrir cuentas **NEQUI**. Frente a ello, la accionada le reiteró que dichas cuentas se pueden abrir a través de dispositivos móviles Android o iOs.

De conformidad con lo anterior, encuentra el Despacho que la respuesta brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** a las solicitudes elevadas en los **puntos 1, 2, 4, 8, 10, 11 y 12**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo y de manera clara, completa y congruente lo solicitado; y, además fue debidamente notificada.

En este punto es menester recordar, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo[20]. Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Respecto del **punto 3**, considera el Despacho que la respuesta fue parcial, pues la accionada informó la fecha en la que fue abierta la cuenta **NEQUI**, pero no la **hora** de dicha operación.

Ahora, frente a los **puntos 5, 6, 7 y 9**, la accionada expuso los motivos por los cuales no podía entregar la información y los documentos, esto es, que se encuentra sometida a reserva bancaria y que no se cuenta con la autorización del titular para suministrarla. A fin de determinar si dichos argumentos son válidos, es menester hacer alusión a las normas que regulan el tratamiento y suministro de los datos sensibles y sometidos a reserva legal.

El artículo 24 de la **Ley 1755 de 2015**, que regula las informaciones y documentos reservados, prevé que tienen tal calidad, entre otros, *"5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008."* Y, conforme al parágrafo, tal información sólo puede ser solicitada por *"el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información."*

[20] Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

A su turno, el literal a) del artículo 3 de la **Ley 1266 de 2008**[21] define como *titular de la información* a la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data.

En relación con la solicitud y uso de la información recogida en bancos de datos, el literal a) del artículo 5 establece que podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de: "*los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley*".

Acorde con lo anterior, el numeral 1 del artículo 16 prevé que los titulares de la información o sus causahabientes pueden consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, del sector público o privado, y que el responsable del banco de datos debe suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Y el numeral 5 del artículo 16 señala que: *"Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular".*

Por último, el artículo 4 de la **Ley 1581 de 2012**[22], cuyo objeto es desarrollar el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos, prevé los distintos principios que deben observarse en el tratamiento de *datos personales*, dentro de los cuales se encuentra el de *Transparencia*, que consiste: "*En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan".*

El artículo 8 establece que dentro de los derechos del titular de los datos personales se encuentran: *"a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento"*; prerrogativa que puede ser ejercida frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; y *"c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales"*.

[21] *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."*
[22] *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."*

Al respecto, el artículo 13 señala que la información relacionada con datos personales puede ser suministrada "*a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales"*; el artículo 11 prevé que puede ser suministrada por cualquier medio, de manera que sea de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y *"deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos"*; esto es, el responsable del tratamiento de los datos personales debe suministrar *"toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular"* (artículo 14).

De conformidad con la normatividad antes transcrita, para el Despacho no es admisible que la accionada niegue el envío de la información y la documental solicitada en los **puntos 5, 6, 7 y 9** del derecho de petición, por cuanto dichos datos no gozan de reserva frente al accionante, pues quien los solicita es el propio titular **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN**.

En efecto, nótese que, en la respuesta brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** se indicó que, con la cédula de ciudadanía del actor se encuentran registras dos cuentas **NEQUI**, una de ellas abierta el 28 de abril de 2022, que coincide con la fecha de apertura de la cuenta asociada al número 3234651513; frente al *titular* de esa cuenta, indicó que se había creado *"como suplantación de identidad"* a nombre de **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** quien es justamente el peticionario; y le remitió una copia del contrato de apertura de la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513.

En ese orden, se evidencia que el accionante presentó la petición precisamente ante la incertidumbre de que otra persona usó su información personal para la apertura de una cuenta; situación que fue corroborada por la misma entidad accionada en su respuesta.

Así entonces, al ser el actor el titular de la información *vinculada con su identificación*, que fue suministrada al parecer de manera fraudulenta, tiene derecho a obtener, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, "*en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan"*, como los solicitados en los **puntos 5, 6, 7 y 9** del derecho de petición.

Por tal motivo, la negativa de la accionada no podía fundamentarse en la falta de autorización expresa del *titular* de la información, pues fue el mismo titular de la información asociada a la cédula de ciudadanía ***981, a través de petición con nota de presentación personal ante Notaría y ratificada por medio de correo electrónico, quien solicitó los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513, así como el historial de transacciones realizadas con esa cuenta, y el correo electrónico utilizado para abrirla.

Así las cosas, los argumentos expuestos por **BANCOLOMBIA S.A.** para no remitir la información y la documental solicitados en los **puntos 5, 6, 7 y 9** de la petición, demuestran una actitud evasiva que no puede prohijar el Juez Constitucional, y que conlleva a la violación del derecho fundamental de petición del señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** en la medida que éste, a su vez, se convierte en el mecanismo idóneo para la materialización de otros derechos fundamentales como el buen nombre y el habeas data.

Corolario de lo expuesto, se concederá el amparo y se ordenará a **BANCOLOMBIA S.A.** dar una respuesta completa **(i)** al **punto 3** de la petición, informando la *hora* de apertura de la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513; y **(ii)** a los **puntos 5, 6, 7 y 9** de la petición, enviando una copia de los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513, así como el historial de transacciones realizadas con esa cuenta, y el correo electrónico utilizado para abrir esa cuenta.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición del señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **BANCOLOMBIA S.A.** que, en el término de CINCO (05) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa al derecho de petición del señor **GERMAN DAVID GARCÍA MARÍN** así: **(i)** al **punto 3**, informando la *hora* de apertura de la cuenta **NEQUI** identificada con el número de celular 3234651513; y **(ii)** a los **puntos 5, 6, 7 y 9**, enviando una copia de los registros fotográficos, documentales, digitales y la información que fue usada para abrir la cuenta **NEQUI** identificada con el número 3234651513, así como el historial de transacciones realizadas con esa cuenta, y el correo electrónico utilizado para abrir esa cuenta.

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ