

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO TERCER PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
FLORENCIA - CAQUETÁ

Proceso : Acción de tutela
Radicación : 18-001-40-04-003-2022-00038-00
Accionante : **WILSON YESID SANTANA BAQUERO**
Accionado : **BANCO POPULAR S.A.**
Sentencia : **036**

Florencia, Caquetá, veinte (20) de abril de dos mil veintidós (2022)

1.- ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por el señor **WILSON YESID SANTANA BAQUERO** en contra del **BANCO POPULAR S.A.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

2.- ANTECEDENTES

Funda el señor **WILSON YESID SANTANA BAQUERO**, su solicitud de amparo bajo los siguientes hechos:

Aduce que, como usuario del sistema bancario siempre ha colocado en práctica las indicaciones de seguridad que se le han señalado; refiere que, el Banco Popular nunca le ha brindado la información necesaria para evitar ser víctima de fraude, hurto o estafa a través de los diferentes medios tecnológicos.

Indica que, recibió llamada de una supuesta funcionaria del Banco Popular, a quien le confirmó todos sus datos personales, dado que, dicha llamada no le resultó sospechosa; que, posteriormente, recibió mensaje de texto en el que se le informó de su ingreso al Portal Bancario, situación que, tampoco le generó sospecha, dado que, creyó que, lo mismo obedecía a una actualización en el sistema del banco, sin embargo, se realizó un cambio de clave, del cual no recibió ningún tipo de alerta.

Manifiesta que, posteriormente, recibió una llamada de una funcionaria del Banco Popular, manifestándole que habían detectado un acceso sospechoso a su cuenta de ahorros a través del portal bancario y el retiro de una suma de dinero desde Soacha-Cundinamarca, por lo que, al informarle que él se encontraba en Florencia-Caquetá, le indicaron que había sido víctima de un hackeo, por lo que le indicaron el trámite a seguir.

Señala que, las acciones fraudulentas a través de la cual se hurtó dinero de su cuenta bancaria, fueron realizadas en un lapso de 8 minutos, sin que el banco hubiere detectado lo mismo, actuar que demuestra la vulnerabilidad del portal bancario.

Indica que, mediante oficio radicado ante el Banco Popular S.A. el 23 de marzo de 2022, bajo el número 0080620003261, puso en conocimiento los hechos anteriormente señalados, recibiendo respuesta mediante correo electrónico, la cual considera que carece de imparcialidad, objetividad, investigación y análisis, toda vez que, la entidad bancaria únicamente busca proteger sus intereses, desconociendo las fallas en sus protocolos de seguridad, verificación y comunicación del portal bancario, lo que pudo evitar el hecho delictivo. Asimismo, indica que, presentó la denuncia ante la autoridad competente, asignándosele el radicado No. 1800161051752202200328.

Indica que, la respuesta del Banco Popular lo revictimiza, no solo por los perjuicios económicos causados, sino por las fallas en los protocolos de seguridad, lo que le ha generado estrés y depresión; aduce que, el hurto del que fue víctima, lo perjudicó económicamente, toda vez que, dichos dineros hacían parte de los recursos económicos para el sustento de su familia.

2.1. PETICIÓN

Elevó el accionante las siguientes solicitudes:

SOLICITUDES

1. El Banco Popular enfoque sus esfuerzos con las autoridades competentes para identificar los autores materiales e intelectuales de esta modalidad delictiva.
2. Mayor publicidad y divulgación por todos los medios de comunicación públicos y privados de las diferentes modalidades de hurto virtual para que los clientes del sistema bancario no sean más víctimas de estos delitos que aumentaron especialmente durante la pandemia ocasionada por el Covid-19.
3. Se confirme la vulneración del Portal Bancario y las fallas en la fuga de mi información los protocolos de seguridad informática, verificación y comunicación del Banco Popular.
4. Dejo claro que no pretendo obtener ninguna clase de beneficio adicional o indemnización por las fallas en los protocolos de seguridad cibernética, verificación y comunicación del Banco Popular, ni por las afectaciones emocionales causadas derivadas del hecho delictivo. Solo la garantía de la protección de toda mi información confidencial y de mis bienes, productos y servicios y el reintegro de la suma sustraída de manera fraudulenta (\$600.000) la cual es fruto de mi esfuerzo y trabajo honesto por varios años de servicio.
5. Conocer de los recursos e instancias legales que me asisten en un futuro fallo.

3. - ACTUACIÓN PROCESAL

El 1 de abril de 2022, correspondió por reparto a este despacho, la acción de tutela de la referencia¹, la cual se admitió mediante auto del 4 de abril siguiente², a través del cual se dispuso oficiar a la EPS accionada, para que, en el término legal de un día se pronunciara sobre los hechos planteados en el escrito de tutela.

4.- RESPUESTA DE LAS PARTES ACCIONADAS

4.1. EL BANCO POPULAR S.A., a través de correo electrónico allegado el 7 de abril de 2022, procedió a adjuntar la respuesta que emitió el día 6 de abril de 2022, dirigida al señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO y que fue remitida en la misma fecha a la dirección electrónica wilson.santana7990@gmail.com.

5.- CONSIDERACIONES

5.1 Competencia.

Corresponde a este Despacho analizar y conocer de la acción de tutela de la referencia, en razón a la entidad accionada – BANCO POPULAR S.A.–, lo anterior con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991 y, el artículo 1º, numeral 1 del Decreto 333 del seis (6) de abril de 2021, por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela.

5.2 De la acción de tutela

Sea lo primero señalar que la acción de tutela es un mecanismo cuya finalidad consiste en garantizar el disfrute de los derechos fundamentales en el evento en que estos hayan sido violados o amenacen ser violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o por los particulares. Además, la Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela es un mecanismo residual y subsidiario al que se acude, en últimas, para remediar o evitar un perjuicio, no así una instancia respecto de los derechos reclamados.

Por otra parte, se debe manifestar que esta acción fue establecida para salvaguardar derechos de carácter fundamental correspondiéndole al Juez de tutela velar por la protección inmediata y eficaz de los derechos respectivos que puedan resultar vulnerados o amenazados en determinado momento, siendo conveniente recordar que proteger una situación mediante la acción de tutela genera, para el fallador, la responsabilidad de tener absolutamente claro que de por medio hay una violación lo

¹ Ver archivo “02ActaReparto” del expediente digital.

² Ver archivo “15AutoAdmiteTutela” del expediente digital.

suficientemente grave como para que se afecte el concepto de persona como entidad moral y de respeto, cuando advierte violación, quebrantamiento o amenaza a los derechos fundamentales del accionante.

5.3 Legitimación.

Así mismo, se observa que la acción de tutela es interpuesta por el señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, persona directamente afectada, por lo cual no existe ninguna duda frente a la *legitimación por activa*, pues se encuentra satisfecho el principio básico de autonomía que rige su interposición.

Frente a la *legitimación por pasiva*, se encuentra que la acción se interpone en contra del BANCO POPULAR S.A., quien presuntamente está desconociendo los derechos de la agenciada; por lo cual existe legitimación en la causa por pasiva, en los términos de los artículos 5 y 13 del Decreto 2591 de 1991.

5.4 Problema Jurídico.

Así las cosas, corresponde a este Despacho determinar si en el caso planteado por el señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, se configura una violación a su derecho fundamental de petición u otros, por parte del BANCO POPULAR S.A., ante el hurto del cual fue víctima a través de los canales electrónicos dispuestos por la entidad.

5.5 Solución al Problema Jurídico.

5.5.1 Requisitos de Procedibilidad de la Acción de Tutela. Subsidiaridad e Inmediatez.

En relación con el requisito de *inmediatez*, en la sentencia T-393 de 2018, la Corte Constitucional señaló:

El artículo 86 de la Constitución Política señala que la acción de tutela podrá interponerse “en todo momento y lugar”. Por ello, no es posible establecer un término de caducidad de la acción de tutela, pues ello sería contrario al artículo citado. Con todo, lo anterior no debe entenderse como una facultad para presentar la acción de tutela en cualquier momento, ya que ello pondría en riesgo la seguridad jurídica y desnaturalizaría la acción, concebida, según el propio artículo 86, como un mecanismo de “protección inmediata” de los derechos alegados.

25. A partir de una ponderación entre la no caducidad y la naturaleza de la acción, ha entendido la jurisprudencia constitucional que la tutela debe presentarse en un término razonable, pues de lo contrario podrá declararse improcedente. No existen reglas estrictas e inflexibles para la determinación de la razonabilidad del plazo, sino que al juez de tutela le corresponde evaluar, a la luz de las circunstancias de cada caso, lo que constituye un término razonable. Esto implica que la acción de tutela no puede ser

rechazada con fundamento en el paso del tiempo, sino que debe el juez estudiar las circunstancias con el fin de analizar la razonabilidad del término para interponerla.

Con suficiencia, la Corte Constitucional ha establecido que previo a abordar de fondo el asunto objeto de amparo, debe analizarse si la acción constitucional cumple con los requisitos generales de procedibilidad, así que, despachado como está el requisito de inmediatez, atañe verificar el de la subsidiariedad.³

Frente al requisito de subsidiariedad, la Corte Constitucional ha señalado:

“2.5.1. La Corte ha sido enfática al reiterar que la acción de tutela opera como un mecanismo de protección constitucional subsidiario, cuando el instrumento principal no es idóneo o eficaz para la protección de un derecho fundamental, o cuando es empleada como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable. Sobre este requisito de procedibilidad la Sala Segunda de Revisión en la sentencia T-958 de 2012, indicó lo siguiente:

“La jurisprudencia constitucional ha señalado que si el afectado tuviera a su disposición otros mecanismos judiciales que resultaren eficaces para la protección que reclama, es su deber acudir a ellos antes de pretender el amparo por vía de tutela. Así las cosas, la subsidiariedad implica que el accionante agote previamente los medios de defensa legalmente disponibles para proteger los derechos, pues la tutela no puede desplazar los mecanismos ordinarios de defensa previstos en el ordenamiento jurídico, ni tampoco servir de herramienta procesal extraordinaria y adicional de los diferentes procesos judiciales, cuando al interior de éstos, las oportunidades para interponer los recursos ya prescribieron.”

2.5.2. Adicionalmente, por mandato de la Constitución –artículo 86 CP– y de la ley –artículo 6 del Decreto 2591 de 1991–, existe el deber por parte del afectado de emplear las acciones judiciales en forma oportuna y diligente, toda vez que la acción de tutela no puede ser considerada como una tercera instancia o un medio adicional al proceso judicial ordinario, que permita controvertir los actos administrativos resueltos en contra de los intereses del accionante.”⁴

Teniendo en cuenta que la acción de tutela es un mecanismo expedito su procedencia está sometida a la inexistencia de otros mecanismos ordinarios de defensa, salvo en los casos en que tal mecanismo no sea la vía adecuada para la protección del derecho fundamental afectado por la actuación u omisión de la autoridad.

³ *“La acción de tutela es improcedente cuando existe un medio judicial de defensa idóneo y eficaz, que no ha sido ejercido por el tutelante. Y en virtud del carácter excepcional y residual de esta acción constitucional se imposibilita su ejercicio como un mecanismo paralelo, alterno o complementario a los medios ordinarios consagrados en el ordenamiento jurídico “ (T-038 de 2014).*

⁴ T-580 de 2015.

En sentencia SU-424 del 6 de junio de 2012⁵, precisando los requisitos de tipo formal para la procedencia de la acción constitucional, la Alta Corporación reiteró lo siguiente:

“(i) Que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional a la luz de la protección de los derechos fundamentales de las partes. Exigencia que busca evitar que la acción de tutela se torne en un instrumento apto para involucrarse en asuntos que corresponde definir a otras jurisdicciones. (ii) Que se hayan agotado todos los medios -ordinarios y extraordinarios- de defensa judicial existentes para dirimir la controversia, salvo que se trate de evitar la consumación de un perjuicio iusfundamental irremediable. (iii) Que la acción de tutela sea interpuesta en un término razonable a partir del momento en que se produjo la vulneración o amenaza del derecho fundamental, cumpliendo con denominado requisito de la inmediatez. Lo anterior, con el objeto de preservar los principios de cosa juzgada y seguridad jurídica. (iv) Que si se trata de una irregularidad procesal, ésta tenga un efecto determinante en la sentencia que se impugna y que conculque los derechos fundamentales del actor. (v) Que la parte actora haya advertido tal vulneración de sus derechos fundamentales en el trámite del proceso ordinario, siempre que esto hubiere sido posible. (vi) Que no se trate de sentencias proferidas en el trámite de una acción de tutela. De forma tal, que se evite que las controversias relativas a la protección de los derechos fundamentales se prolonguen de forma indefinida.”

5.5.2 El derecho de petición.

En relación con el derecho de petición ha de mencionarse que el artículo 23 de la Constitución Política consagra que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

En sentencia **C-007 de 2017**⁶, la Corte Constitucional definió como elementos del núcleo esencial de derecho de petición los siguientes (i) **la pronta resolución** que establece por regla general atender la solicitud en 15 días como plazo máximo; (ii) **la respuesta de fondo**, que implica ofrecer una respuesta clara, precisa, congruente y consecuente en relación con el trámite dentro del cual es presentada la solicitud y; (iii) **la notificación de la decisión**, que impone dar a conocerla, lo que de suyo posibilita su impugnación.

Como elementos estructurales de esta garantía⁷, definió que (i) toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) puede ser presentado de forma escrita o verbal.; (iii) las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa; (iv) la informalidad en la petición y; (v) el legislador podrá reglamentar su

⁵ M.P. GABRIEL EDUARDO MENDOZA MARTELO.

⁶ Sentencia mediante la cual la Corte declaró la exequibilidad de los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. M.S. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁷ En reiteración de la sentencia C-818 de 2011.

ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.⁸

Ahora, en punto de este derecho respecto de las personas desplazadas por la Violencia⁹, en sentencia T- 142 de 2017¹⁰, la Corporación resaltó la importancia de que se brinde una respuesta que resuelva de fondo, clara y oportunamente lo pedido. Destacó que observar esta garantía permite el ejercicio de otros derechos fundamentales, para las personas en situación de desplazamiento, quienes deben ser sujetos de especial protección.¹¹

En este sentido, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, establece en su artículo 14 que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria y que a término especial estarán sometidas **(i)** las peticiones de documentos y de información, que deben ser resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y de no ser así, la solicitud se tiene como aceptada y, por tanto, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos, debiendo entregar las copias dentro de los tres (3) días siguientes; **(ii)** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, para las que se previeron treinta (30) días siguientes a su recepción.

A más de ello, se consagra en el parágrafo, que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos arriba 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.

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que, mediante Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio Nacional hasta el 30 de mayo de 2020, la cual ha sido ampliada de manera sucesiva y prorrogada nuevamente con la resolución No. 304 del 23 de febrero de 2022, hasta el

⁸ En reiteración de las sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014.

⁹ Sentencia T-517 del 21 de Junio de 2010, M.P. MAURICIO GONZALEZ CUERVO.

¹⁰ M.P. MARIA VICTORIA CALLE CORREA.

¹¹ En Sentencia T 142 de 2017, la Corte Constitucional señaló: *"La jurisprudencia constitucional ha resaltado la obligación de las autoridades ante quienes se elevan solicitudes respetuosas, de **atender las mismas en forma oportuna, eficaz y de fondo**. Asimismo, ha determinado que esta obligación cobra mayor trascendencia en aquellas entidades responsables de atender y reparar a las víctimas de desplazamiento forzado. Esta Corporación ha sostenido que el derecho de petición de personas que se encuentran en condición de desplazamiento tiene una protección reforzada, por tanto el manejo de la información, su registro y control resultan de vital importancia, dado que las autoridades competentes deben tener pleno conocimiento de las solicitudes recibidas, su estado, trámite y respuesta, así como de su comunicación efectiva a la persona desplazada. La atención adecuada a los derechos de petición de la población desplazada hace parte del mínimo de protección constitucional que debe brindarse a quienes tienen tal condición, pues integra el derecho a ser reconocido, escuchado y atendido por el Estado, lo cual es inherente al principio de la dignidad humana, y por tal motivo, debe ser amparado con el fin de obtener por parte de las autoridades una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, con base en un estudio sustentado del requerimiento, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.*

30 de abril del 2022 por haberse visto afectado el país con casos de Coronavirus COVID-19, y adoptó medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar la propagación del virus en el territorio nacional y mitigar sus efectos.

Con ocasión de lo anterior, el 28 de marzo de 2020 se expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020, disponiendo en el artículo 5° la ampliación de términos para atender las peticiones, y en consecuencia, se consagró que:

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

5.6. CASO CONCRETO

En este orden, debe determinarse si el BANCO POPULAR S.A. ha vulnerado los derechos fundamentales del señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, ante el hurto del que fue víctima a través de los canales electrónicos de la entidad bancaria.

De los documentos allegados al plenario, se avizó lo siguiente:

- Afirmó el señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, que fue víctima del hurto de la suma de \$600.000, a través del portal bancario del Banco Popular, situación que se presentó debido a la vulnerabilidad de los sistemas que posee la entidad bancaria.
- El señor SANTANA BAQUERO, informó al Banco Popular la mencionada situación a través de oficio¹², fechado al 23 de marzo de 2022 solicitando:

¹² Ver archivos “08Anexo01” y “09Anexo02” del expediente digital.

SOLICITUD

1. Se investigue por parte del Banco Popular los hechos irregulares ya expuestos con el fin de esclarecer los mismos en cooperación de las autoridades judiciales para identificar los autores materiales e intelectuales de esta modalidad delictiva.
2. Se confirme la vulneración de mi información bancaria la cual permitió el hurto de mi dinero y se mejore los sistemas de seguridad, confirmación y comunicación del Banco Popular con los clientes.
3. El reintegro de la suma extraída de mi cuenta de ahorros teniendo en cuenta que las fallas en los sistemas de seguridad, confirmación y comunicación del Banco Popular fueron las que permitieron que se cometiera este hurto.
4. El acompañamiento y orientación necesaria para esclarecer los hechos denunciados y su oportuna y satisfactoria respuesta.

- El señor WILSON YESID, presentó denuncia¹³ el día 23 de marzo de 2022, ante la Policía Nacional por el delito de “Hurto por medios informáticos y semejantes”.
- A través de oficio fechado al 22 de marzo de 2022, el Banco Popular emitió respuesta al señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, a través de la cual le informó:

“En el Banco Popular trabajamos para convertirnos en su principal aliado financiero. Por ello, uno de nuestros objetivos fundamentales es escuchar, comprender y dar trámite a sus solicitudes.

De acuerdo con su reclamación en la cual solicita reintegro del dinero, detalle y registros filmicos de la transacción desde la Cuenta de Ahorros No. ****4698 y no reconocida por usted, al respecto le informamos que:

De acuerdo con el registro transaccional se evidencia que el día 22 de marzo 2022 se realizó un (1) retiro sin tarjeta desde una Cuenta de Ahorros, para lo cual se obtuvo con clave de acceso a través del canal de Internet Banca Personal, así:

· Un (1) retiro sin tarjeta por valor de \$600.000.00 efectuado en el ATH No. 4031 - Soacha II

Fecha Transacción	Punto de Pago (Código CB)	Terminal		No. Recibo	No. Cuenta
2022-03-22 3:31:01 PM	00000000	4031 - Soacha II		8369	230041004698
Tipo Operación	Tarjeta No.	Resultado		Autorizador Débito	Adquiriente
Retiro	4546160079904679	0 - TRANSACCION EXITOSA		Banco Popular	Banco AV Villas
Autorizador Crédito (Recaudador)	Fecha Compensación	Operación Débito	Valor Transacción	Seguro de Retiro	Valor Depositado
	2022-03-22	Retiro cta aho	\$600,000.00	\$0.00	\$0.00
Valor Vueltas	Valor Comisión	Factura No. / Cuenta Destino	Autorización	Operación Crédito	Modo de Entrada
\$0.00	\$1,500.00	000000000000000000	016155		Banda

Esta fue realizada mediante OTP (One Time Password) que es vigente por un espacio limitado de tiempo y que se valida en el sistema. Al llegar a su celular, y el mismo ingresado para perfeccionar una transacción de transferencia, se entiende como certificada por el cliente, pues solamente usted conoce y posee esa información.

No hay lugar a reintegros de los recursos sustraídos, toda vez que la operación cursó de manera normal y fue efectiva con clave de acceso a

¹³ Ver archivos “10Anexo03”, “11Anexo04” y “12Anexo05” del expediente digital.

través del canal de Internet Banca Personal, haciendo uso de los códigos de autenticación enviados al celular del cliente, información la cual es de uso personal e intransferible.

Para ingresar al Portal Bancario y a Banca Personal, normalmente se solicita el número de identificación y la clave asignada al mismo, de no conocerla, el procedimiento dado por la plataforma para asignar una nueva clave por olvido corresponde digitar la clave de la tarjeta débito (primer factor de autenticación) y luego, digitar la clave temporal enviada mediante código de OTP (segundo factor de autenticación).

Ahora bien, Banco Popular a través de medios masivos invita a los clientes a evitar el Vishing, modalidad mediante la cual los delincuentes hacen una llamada telefónica a su víctima, en la cual se hacen pasar como supuestos empleados del Banco o utilizan grabaciones de voz automatizadas similares a las usadas en nuestra Línea Verde, con el fin de que brinde sus datos personales o datos sensibles, tales como claves temporales enviadas por mensajes de texto o PIN de su tarjeta débito.

Importante, no brindar información de sus productos, ni claves por teléfono, videollamadas, WhatsApp, SMS, o incluso a través de llamadas tipo IVR.

Recuerde la importancia de mantener constantemente, hábitos de seguridad como el cambio periódico de sus claves y la protección de su información personal e información sensible, como sus datos personales, sus contraseñas de acceso a nuestros canales, las claves de sus productos o los códigos de seguridad o de verificación de sus tarjetas. Estos datos nunca deben proporcionarse a nadie a través de llamadas, mensajes, chats o correos electrónicos. En canales físicos como cajeros automáticos, oficinas y comercios, tenga siempre su tarjeta a la vista, evite entregarla y no acepte ayuda de terceros para realizar sus operaciones usando su tarjeta.

Finalmente, para solicitud de registros filmicos que se generaron en el cajero al momento de las transacciones solicitadas, le informamos que no es posible acceder a esta petición, toda vez que, en cumplimiento del artículo 244 del Código de Procedimiento Penal, tratándose de una búsqueda selectiva en base de datos, requiere una orden de Juez de Control de Garantías para acceder a la entrega de los mismos.

En caso de alguna inquietud adicional, lo invitamos a comunicarse con la Línea Verde en Bogotá al 7434646 y a nivel nacional sin costo al 018000184646."

- Mediante oficio fechado al 6 de abril de 2022, dirigido al señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, el Banco Popular procedió a informarle:

"En el Banco Popular trabajamos para convertirnos en su principal aliado financiero. Por ello, uno de nuestros objetivos fundamentales es escuchar, comprender y dar trámite a sus solicitudes.

Por esta razón y de acuerdo con sus peticiones recibidas en el Banco con fecha 5 de abril de 2022 y con ocasión de la acción de tutela interpuesta ante el Juzgado Tercero Penal Municipal De Florencia con Funciones de

control de Garantías, al respecto nos permitimos emitir la respuesta en los siguientes términos:

PRIMERA. 1- 1. El Banco Popular enfoque sus esfuerzos con las autoridades competentes para identificar los autores materiales e intelectuales de esta modalidad delictiva.

Al respecto, nos permitimos informar que el cliente es quien debe acudir a la entidad competente para solicitar información y las acciones penales correspondientes ante el presunto hecho.

SEGUNDO 2. - 2. Mayor publicidad y divulgación por todos los medios de comunicación públicos y privados de las diferentes modalidades de hurto virtual para que los clientes del sistema bancario no sean más víctimas de estos delitos que aumentaron especialmente durante la pandemia ocasionada por el Covid-19.

De manera permanente, el banco informa a sus clientes que nunca solicitará claves, ni información confidencial de sus productos y lo realiza por medio de campañas de correo electrónico, SMS y las recomendaciones institucionales en materia de seguridad publicadas en nuestra página WEB, redes sociales, la línea verde y en la red de oficinas. Estas alertas se realizan con el fin de que los clientes y usuarios tomen precauciones seguridad y así evitar ser víctimas de posibles actos ilícitos.

TERCERO 3. -3. Se confirme la vulneración del Portal Bancario y las fallas en la fuga de mi información los protocolos de seguridad informática, verificación y comunicación del Banco Popular.

Es importante mencionar que el Banco Popular mantiene en custodia y reserva los datos personales del cliente y de sus productos, el cliente es el encargado de custodiar los datos de sus productos y claves para su manejo; ahora bien, en la investigación realizada por nuestra área de seguridad se evidencia que el sistema de información del banco no fue vulnerado durante del proceso de la transacción reclamada y tampoco intervino ningún recurso humano del Banco Popular.

Dando continuidad a lo anteriormente expuesto, los movimientos reclamados fueron efectivos con clave de acceso a través del canal de Internet, haciendo uso de los códigos OTP enviados al número celular del cliente 3114927127, registrado en la entidad como dato seguro, en donde se enviaron las claves temporales para gestionar las transacciones materializadas el 22 de marzo como se evidencia a continuación:

Numer o	Fecha enviado	Estado	Mensaje	Oper ador	Cliente
57311 49271 27	22/03/2 022 15:23	Entregad o a la red	Estimado cliente, el Banco Popular te informa que a las 15:23:48 ingresaste al Portal Bancario, si no fuiste tu comunícate al 018000 184646, opciones: 2 y luego 5.	CO_ CLAR O	ATH_Banc o Popular_S
57311 49271 27	22/03/2 022 15:26	Entregad o a la red	2022/03/22 15:26 No comparta este código, si se lo solicitan por teléfono es un intento de fraude. Código temporal para transacciones 54051217, vence en 3 minutos	CO_ CLAR O	ATH_Banc o Popular_S
57311 49271 27	22/03/2 022 15:27	Entregad o a la red	792880 es tu clave temporal del Banco Popular para retiro sin tarjeta. Recuerda que esta clave funciona durante 90 minutos.	CO_ CLAR O	ATH_Banc o Popular_S
57311 49271 27	22/03/2 022 15:31	Entregad o a la red	Banco Popular. RETIROS ATM AVAL CON OTP por \$600.000 CTA *4698 22/03/2022 15:31 Para bloquear llame al 7434646 Nal 018000184646 opción 2	CO_ CLAR O	ATH_Banc o Popular_S

CUARTO 4 - 4. Dejo claro que no pretendo obtener ninguna clase de beneficio adicional o indemnización por las fallas en los protocolos de seguridad cibernética, verificación y comunicación del Banco Popular, ni por las afectaciones emocionales causadas derivadas del hecho delictivo. Solo la garantía de la protección de toda mi información confidencial y de mis bienes, productos y servicios y el reintegro de la suma sustraída de manera fraudulenta (\$600.000) la cual es fruto de mi esfuerzo y trabajo honesto por varios años de servicio.

La entidad reitera lo mencionado, no hay lugar a reintegro del recurso sustraído, toda vez que esta transacción fue efectiva con clave de acceso a través del canal de Internet Banca Personal, información la cual es de conocimiento únicamente de la cliente titular de la Cuenta de Ahorros.

QUINTO 5 – 5 Conocer de los recursos e instancias que me asisten en un futuro fallo.

Este numeral no le corresponde a Banco Popular atender.

En caso de alguna inquietud adicional, estamos atentos para atenderlo comunicándose con nuestra Línea Verde en Bogotá al 7434646 y a nivel nacional sin costo al 018000184646."

Inicialmente, debe señalarse que, frente a la presunta vulneración al derecho fundamental de petición del señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, una vez verificada la documentación allegada al plenario, se avizó que, previo a la presentación de la acción de tutela y durante el trámite de la misma, el Banco Popular S.A. emitió comunicaciones dirigidas al accionante, a través de las cuales le suministró la información correspondiente al hecho acaecido por el presunto hurto del que fue víctima el accionante; durante el trámite Constitucional, la entidad accionada, emitió comunicación fechada al 6 de abril hogaño, la cual fue remitida al correo electrónico wilson.santana7990@gmail.com, que fue el aportado para efecto de notificaciones por el actor, a través de la cual dio respuesta a cada uno de los interrogantes planteados por el accionante en la solicitud que elevó el día 23 de marzo anterior, siendo importante señalar que, el hecho de que la respuesta emitida no sea conforme a las pretensiones del accionante, lo mismo no genera la vulneración al derecho de petición, razón por la cual, es plausible afirmar que, respecto a la presunta trasgresión del mencionado derecho se presenta un hecho superado.

Ahora, frente a las pretensiones elevadas en el escrito tutelar por el señor WILSON YESID SANTANA BAQUERO, cabe señalar que, la situación fáctica narrada por el mismo, en la que relacionó el presunto hurto a través de los canales electrónicos de la entidad bancaria, por lo que requiere, entre otros aspectos, se le confirme la vulneración del portal bancario y consecuentemente, se le reintegre el dinero que fue sustraído de su cuenta, lo mismo no encuadra dentro del límite de acción del Juez Constitucional, toda vez que, para llegar a dichas conclusiones, se deben, previamente,

realizar las averiguaciones correspondientes en la que se logre determinar que, dicha situación acaeció por culpa de la entidad bancaria y no por, falta de precaución del cliente frente a sus datos personales necesarios para realizar transacciones a través de medios electrónicos, razón por la que, no es la acción de tutela el medio idóneo para resolver dicha situación, teniendo en cuenta que, tal como lo señala la jurisprudencia constitucional, por virtud del carácter residual o subsidiario de la acción constitucional, la situación debe ser censurada a partir de los mecanismos previstos para tal fin, por la vía ordinaria, pues se desnaturaliza el propósito para el cual ha sido creada la Acción de Tutela, si dentro de un trámite tan corto y expedito, se entra a debatir asuntos que requieren de un amplio debate probatorio.

Conforme a lo anterior, se tiene que la acción de tutela procede salvo que se trate de evitar la consumación de un perjuicio irremediable, situación ésta que no fue demostrada con el material probatorio allegado al plenario.

Bajo tal perspectiva, a efectos de determinar si nos encontramos ante un perjuicio irremediable, es claro que el proceder de la accionada no se encuadra en lo que ha denominado la Corte "injustificado y carente de legitimidad", pues teniendo en cuenta su posición prestadora de servicios bancarios y conforme a los protocolos que tiene establecidos para la realización de transacciones electrónicas, le informó al actor los motivos por los que, no encontró una vulneración a sus sistemas de seguridad al realizarse el retiro de su cuenta, teniendo en cuenta que, al número de teléfono del actor, se remitió en tiempo real, los datos del retiro que se realizó, actuar que en absoluto puede calificarse como arbitrario en esta instancia, toda vez que el actor cuenta con las acciones donde corresponde acometer dicho análisis, amén del carácter residual de la presente acción.

De manera que, adicional a que el perjuicio puede conjurarse con el medio de defensa judicial ideado para ello, en tanto resulta eficaz; el actuar de la accionada es legítimo, lo que impide estructurar un perjuicio irremediable y de contera, conceder el amparo solicitado.

Por lo expuesto, el JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE FLORENCIA, CAQUETÁ, administrando Justicia en Nombre de la República y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo tutelar deprecado por el señor **WILSON YESID SANTANA BAQUERO** en contra del **BANCO POPULAR S.A.**, conforme a las consideraciones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes este fallo por el medio más expedito.

TERCERO: De no ser impugnado el presente fallo, **REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión. (Decreto 2591 de 1991, art. 31).

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN CARLOS CHURTA BARCO

Juez

Firmado Por:

Juan Carlos Churta Barco

Juez

Juzgado Municipal

Penal 003 Control De Garantías

Florencia - Caqueta

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:

**192ce084e292b88a60e996e645b727b6a4be130af2c91284ee697161e5
f10d63**

Documento generado en 20/04/2022 05:36:05 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en
la siguiente URL:**

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>