

TEMA: DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A ENTIDADES FINANCIERAS- La autonomía del acreedor para votar negativamente una propuesta dentro del procedimiento de negociación de deudas no lo exonera del deber de responder las peticiones formuladas por el deudor. La omisión de respuesta constituye una vulneración continuada que satisface el requisito de inmediatez mientras persista. El amparo no comporta la obligación de modificar el sentido del voto ni autoriza retrotraer el procedimiento de insolvencia sin acreditación de una irregularidad constitucional que lo justifique./

HECHOS: LCMO adelantó un procedimiento de negociación de deudas de persona natural no comerciante, admitido el 8 de abril de 2025. Durante dicho trámite se discutió una fórmula para atender una obligación crediticia vinculada con BBVA y posteriormente con AECSA S.A.S., cesionaria del crédito. La accionante formuló una propuesta de arreglo y, ante la ausencia de una solución, presentó comunicaciones los días 5 y 25 de noviembre de 2025, encaminadas a obtener información acerca del trámite dado a su propuesta de pago y de las actuaciones relacionadas con la negociación. El 1 de diciembre de 2025 fracasó la negociación de deudas como consecuencia del voto negativo de AECSA S.A.S., entidad que representaba el 92.98 % del pasivo. Posteriormente se inició el proceso de liquidación patrimonial. La accionante solicitó, principalmente, que BBVA Colombia S.A. y AECSA S.A.S. brindaran una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y verificable acerca del trámite otorgado a la propuesta de pago formulada dentro de la negociación de deudas. El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Medellín declaró improcedente la acción de tutela por incumplimiento del requisito de inmediatez. Consideró que la actuación cuestionada había ocurrido el 1 de diciembre de 2025, fecha del voto negativo, mientras que la tutela fue presentada el 27 de agosto de 2026, es decir, más de ocho meses después. Es así que, corresponde a la Sala determinar si el juzgado de primera instancia erró al declarar improcedente el amparo por incumplimiento del requisito de inmediatez, pese a que la controversia constitucional se circunscribe a la presunta falta de respuesta a las peticiones formuladas por la accionante los días 5 y 25 de noviembre de 2025 y, de resultar procedente la acción, establecer si BBVA Colombia S.A. y AECSA S.A.S. vulneraron su derecho fundamental de petición.

TESIS: (...) Sobre la inmediatez, lo cual fue precisamente el motivo para denegar el amparo, a juicio de la Sala se encuentra satisfecho. En primer lugar, contrario a lo que concluyó la juzgadora de instancia, el objeto de la acción tuitiva no versaba sobre el sentido del voto de las accionadas en la negociación de deudas, aunque, en el relato, la accionante las termina cuestionando, lo cierto es que, de las pretensiones puede establecerse sin ambages que se le diera una respuesta de fondo respecto de la propuesta de pago presentada dentro de la negociación de deudas. Luego, siendo ese en objeto pretendido en la solicitud de amparo, en consideración a que la accionante alega una falta de respuesta de las accionadas, la vulneración de los derechos invocados, de llegar a constatarse, sería actual.(...) Es precedente de la Corte Constitucional que la respuesta de las peticiones debe ser oportuna, de fondo y efectivamente comunicada al peticionario, independientemente de su sentido. (...)Se encuentra acreditado que, el 5 de noviembre de 2025, la accionante radicó un documento denominado “PETICION-QUEJA FUNCIONARIOS BBVA”, remitida a los correos electrónicos reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com, defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co. En concreto solicitó: “1. Un análisis detallado sobre las acciones y decisiones tomadas por la funcionaria en cuestión, en relación con mis solicitudes de conciliación. (comité del banco) 2. La designación de un nuevo funcionario que pueda atender mis requerimientos de manera ética y profesional, garantizando así un proceso de insolvencia justo y transparente. 3. La implementación de medidas que aseguren la mejora de la atención al cliente, especialmente en situaciones críticas como la mía.” De otro lado, el 25 de noviembre de 2025, la accionante envió un nuevo correo electrónico con un

documento adjunto denominado “derecho de petición” a las direcciones: reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com, defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co, notificacionesjudiciales@aecsa.co, director.contabilidad@aecsa.com.co, presidencia@bbva.com, mario.pardo@bbva.com. (...) Se memora que la solicitud de tutela está encaminada a que las accionadas “(...)según sus respectivas competencias y participación, emitir una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y verificable sobre el trámite dado a la propuesta de pago presentada dentro de la negociación de deudas(...)”(...)Si bien, respecto de las comunicaciones enviadas a BBVA, obran respuestas provenientes del servicio de atención al cliente de esa entidad en España, estas se limitaron a señalar que carecía de atribuciones para atender solicitudes relacionadas con otros países del grupo empresarial, sin resolver materialmente las inquietudes formuladas. A ello se suma que BBVA Colombia guardó silencio durante el trámite constitucional, pese a encontrarse debidamente notificado, circunstancia que debe valorarse conforme a la presunción de veracidad prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sin que, en cualquier caso, exista prueba de una respuesta de fondo y efectivamente comunicada por la entidad requerida. En cuanto a AECSA S.A.S., aunque compareció al trámite y explicó las circunstancias que condujeron a su voto negativo, precisando que, como cesionaria del crédito, disponía de autonomía para definir sus políticas de negociación y que su apoderado estaba facultado para votar, no acreditó haber atendido la petición remitida el 25 de noviembre de 2025 a las direcciones electrónicas notificacionesjudiciales@aecsa.co y director.contabilidad@aecsa.com.co. Ahora bien, esta última circunstancia tampoco significa que las accionadas estuvieran obligadas a aceptar la fórmula de arreglo propuesta por la deudora, motivar su voto en los términos exigibles a una decisión judicial o suministrar indiscriminadamente documentos internos sujetos a reserva. La garantía constitucional reclamada se concreta en obtener una contestación que atienda materialmente lo solicitado, incluso para explicar, cuando corresponda, la inexistencia de determinados soportes, la falta de competencia para suministrarlos o las restricciones legales que impidan su entrega. Bajo ese entendimiento, se advierte el desacierto en que incurrió el juzgado de primera instancia al examinar la inmediatez exclusivamente a partir del voto negativo emitido por AECSA el 1 de diciembre de 2025, pues, aunque esa actuación constituye el antecedente de la controversia, la vulneración del derecho de petición no se agotaba con el fracaso de la negociación.(...) Por lo demás, la protección del derecho de petición no comporta acceder a las restantes pretensiones orientadas a cuestionar la validez del voto negativo o retrotraer el procedimiento de insolvencia, pues no se acreditó que la posición asumida por AECSA, en ejercicio de sus facultades como acreedora, estuviera precedida de una irregularidad constitucional que justificara semejante intervención.

MP: BEATRIZ EUGENIA URIBE GARCÍA

FECHA: 13/10/2026

PROVIDENCIA: SENTENCIA DE TUTELA



Medellín
"Al servicio de la Justicia y de la Paz Social"

REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

TRIBUNAL SUPERIOR DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN

SALA PRIMERA CIVIL DE DECISIÓN

Lugar y fecha	Medellín, 13 de octubre de 2026
Proceso	TUTELA PETICIÓN
Radicado	05001310300220260038701
Demandante	LINA CRISTINA MONTOYA OSORIO
Demandados	BANCO BBVA COLOMBIA S.A. y AECSA S.A.S.
Providencia	Sentencia
Tema	Derecho fundamental de petición frente a entidades financieras. La autonomía del acreedor para votar negativamente una propuesta dentro del procedimiento de negociación de deudas no lo exonera del deber de responder las peticiones formuladas por el deudor. La omisión de respuesta constituye una vulneración continuada que satisface el requisito de inmediatez mientras persista. El amparo no comporta la obligación de modificar el sentido del voto ni autoriza retrotraer el procedimiento de insolvencia sin acreditación de una irregularidad constitucional que lo justifique.
Decisión	Revoca- concede
Sustanciador	Beatriz Eugenia Uribe García

Se resuelve la impugnación formulada por la accionante contra la sentencia de 7 de septiembre de 2026, mediante la cual el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Medellín declaró improcedente el amparo solicitado.

1. ANTECEDENTES.

1.1 DEMANDA¹.

¹ Archivo 03EscritoTutela202600387.pdf

La accionante invocó la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, petición, igualdad y buena fe y que, en ese sentido, se ordenara a las accionadas, brindarle una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y verificable sobre el trámite dado a la propuesta de pago presentada dentro de la negociación de deudas en la que se indique en devenir de la propuesta hasta la decisión que culminó con el voto negativo de AECSA así como los documentos donde consten los pormenores del trámite.

En sustento de lo deprecado, afirmó que, presentó petición de negociación de deudas en un trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, en el que fue admitida el 8 de abril de 2025. Durante la audiencia, su apoderado sostuvo una conversación con una funcionaria que representaba los intereses de BBVA y AECSA, quienes habían adelantado una obligación crediticia de manera ejecutiva contra la deudora. Durante la conversación se concretó una propuesta de arreglo para el pago del crédito de la cual no quedó registro, por lo cual, el 13 de mayo de 2025 remitió a AECSA una propuesta concreta, antes de la continuación de la audiencia de negociación.

Ante la falta de respuesta, el 5 y 13 de noviembre de 2025, dirigió petición a las accionadas para que dieran cuenta del trámite otorgado a la propuesta. Sin embargo, en la continuación de la audiencia, el 1 de diciembre de 2025, la negociación fracasó con el voto negativo de Aecsa que representaba el 92.98% del pasivo, sin que pudiese conocer los pormenores internos que dieron al traste con la negociación; lo que conllevó a que se iniciara un proceso de liquidación judicial ante el juzgado

1.2 ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto del 28 de agosto de 2026² se admitió la tutela vinculando al asunto a CONALBOS y el Juzgado Treinta y Cuatro Civil Municipal de Medellín, y, posteriormente a Alcaldía de La Estrella, Bancolombia S.A. y Sistecrédito S.A.S.³

AECSA SAS⁴ pidió declarar improcedente la tutela. Relató que BBVA cedió le cedió los derechos de crédito dentro del proceso ejecutivo 05360310300120200010700 que cursa en el Juzgado Primero Civil del Circuito de Itaguí, siendo reconocida desde el 17 de abril de 2024, por lo cual tiene autonomía frente a la negociación, sin depender de la cedente.

Finalizada la etapa de graduación y calificación de créditos (11 de junio de 2025), formuló objeciones contra la relación de acreencias porque la deudora no reconoció el crédito a su favor, esgrimiendo que la hipoteca no amparaba otras obligaciones de consumo, la cual declaró fundada el Juzgado Treinta y Cuatro Civil Municipal de Medellín el 12 de agosto de 2025.

El 29 de octubre de 2025 la deudora solicitó discriminación de los intereses causados (pese a en varias intervenciones se le dijo que se condonaban) por lo que se pidió la suspensión, reanudándose la audiencia nuevamente el 13 de noviembre de 2025.

Durante toda la negociación de deudas mantuvo comunicación con el apoderado de la deudora y el apoderado de la acreedora contaba con plena facultad para emitir el voto; que dentro del trámite, no es requisito aportar trazabilidad de las decisiones internas del Comité que decidiera votar negativamente la

² Archivo 04AutoAdmiteTutela202600387.pdf

³ Archivo 10AutoVinculacionTutela202600387.pdf

⁴ Archivo 09RespuestaAecsa.pdf

negociación y aun así en audiencia del 1 de diciembre de 2025 se le hizo como contrapropuesta la dación en pago de un inmueble a lo que se negó la deudora.

Dijo que la tutela carece de inmediatez, puesto que, el fracaso de la negociación de deudas se determinó en la audiencia del 1 de diciembre de 2025 y solo hasta que en la liquidación se emplazó a todos los acreedores el 10 de agosto de 2026, fue que la accionante promovió la tutela.

Que el sentido del voto en una negociación de deudas de persona natural no debe contener la motivación detallada que lo fundamenten. Es decir, la norma no exige otra cosa que expresar claramente si el voto a la propuesta es positivo o negativo. Y ante la inasistencia de la deudora a varias sesiones, decidió “ser rígida y pétrea con sus políticas”. Que puede solicitar nuevamente información e las políticas de negociación.

CONALBOS ⁵ y **SISTECRÉDITO**⁶, de manera concisa, dijeron que no les corresponde pronunciarse sobre la tutela, al no ser los agentes vulneradores de los derechos invocados por la accionante.

BANCOLOMBIA S.A.⁷ pidió declarar la falta de legitimación en la causa por pasiva, pues a su juicio no es el competente para pronunciarse frente a las pretensiones puesto que, van dirigidas Banco BBVA Colombia S.A. y Aecsa S.A.S.

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA y BANCO BBVA no se pronunciaron.

⁵ Archivo 12RespuestaConalbos.pdf

⁶ Archivo 13RespuestaSistecredito.pdf

⁷ Archivo 14RespuestaBancolombia.pdf

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA⁸

El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Medellín declaró improcedente la tutela por carecer del requisito de inmediatez.

En criterio de la *a quo*, la alegada vulneración de los derechos fundamentales de la accionante habrían derivado del voto negativo de las acreedoras en el trámite de negociación de deudas; actuación que tuvo lugar el 1 de diciembre de 2025, mientras que la tutela fue radicada el 27 de agosto de 2026, transcurriendo más de ocho meses; sin que hubiese acreditado siquiera sumariamente, la existencia de una causa objetiva seria y atendible que explique la demora en la presentación de la solicitud de amparo y que la presunta vulneración no tenía un carácter de actualidad y permanencia ni se encontraba inmersa en una condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta que le hubiese impedido acudir oportunamente al juez constitucional en procura de la protección de sus derechos.

DE LA IMPUGNACIÓN⁹

La accionantes solicitó revocar el fallo y en su lugar conceder el amparo.

En sustento de su desacuerdo contra el fallo, esgrimió que no se identificó adecuadamente el problema jurídico planteado, diciendo que no se trataba de ordenar a las accionadas emitir un nuevo voto favorable, sino que dieran respuesta de fondo sobre el trámite otorgado a la propuesta de pago, por lo que el eje de la discusión giraba en torno al derecho fundamental de petición,

⁸ Archivo 15SentenciaNiegaTutelaImprocedente202600387

⁹ Archivo 17EscritoImpugnacionAccionante.pdf

respecto de lo cual no realizó ninguna valoración; que en ese orden de ideas, la vulneración de los derechos que invocó era continua, ante la falta de existe de respuesta material que resolviera lo pedido, y cumplía el requisito de inmediatez, máxime, que la omisión de las accionadas habría desembocado en el proceso liquidatorio que se le adelanta y que tampoco valoró las particularidades de la relación asimétrica entre la convocante y las autoridades demandadas que, dada la proporción mayoritaria que ostentaban respecto del crédito, su actuación fue determinante en las resultas del procedimiento.

2. CONSIDERACIONES.

2.1 PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde a la Sala determinar si el juzgado de primera instancia erró al declarar improcedente el amparo por incumplimiento del requisito de inmediatez, pese a que la controversia constitucional se circunscribe a la presunta falta de respuesta a las peticiones formuladas por la accionante los días 5 y 25 de noviembre de 2025 y, de resultar procedente la acción, establecer si BBVA Colombia S.A. y AECOSA S.A.S. vulneraron su derecho fundamental de petición.

2.2 PROCEDENCIA DE LA TUTELA.

Están satisfechas la legitimación en la causa por activa¹⁰ y pasiva¹¹, porque la accionante acudió directamente para reclamar

¹⁰ El artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela puede ser ejercida por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, por quien agencia sus derechos cuando el titular no esté en condiciones de promover su propia defensa o, por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales.

¹¹ Constitución Política de Colombia, artículo 13: “-Personas contra quien se dirige la acción e intervinientes. La acción se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental. Quien tuviere un interés legítimo en el resultado del proceso podrá intervenir en él como coadyuvante del actor o de la persona o autoridad pública contra quien se hubiere hecho la solicitud.”

la protección de sus derechos fundamentales¹² y dirigió el reclamo en contra de la autoridad presuntamente responsable de su vulneración.

Sobre la inmediatez¹³, lo cual fue precisamente el motivo para denegar el amparo, a juicio de la Sala se encuentra satisfecho. En primer lugar, contrario a lo que concluyó la juzgadora de instancia, el objeto de la acción tuitiva no versaba sobre el sentido del voto de las accionadas en la negociación de deudas, aunque, en el relato, la accionante las termina cuestionando, lo cierto es que, de las pretensiones puede establecerse sin ambages que se le diera una respuesta de fondo respecto de la propuesta de pago presentada dentro de la negociación de deudas¹⁴. Luego, siendo ese en objeto pretendido en la solicitud de amparo, en consideración a que la accionante alega una falta de respuesta de las accionadas, la vulneración de los derechos invocados, de llegar a constatarse, sería actual¹⁵.

Además, se cumple la subsidiariedad¹⁶ porque el accionante no cuenta con otro mecanismo judicial para la defensa de su derecho, por lo que la tutela procede como mecanismo principal de amparo¹⁷.

¹² El artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela puede ser ejercida por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, por quien agencia sus derechos cuando el titular no esté en condiciones de promover su propia defensa o, por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales.

¹³ Ha establecido la Corte que debe haber prontitud en la demanda de amparo, cualidad que se determina a través del análisis del caso bajo criterios de razonabilidad y justificación. (Sentencia T-792 de 2013)

¹⁴ Archivo 03EscritoTutela202600387.pdf

¹⁵ En relación con la inmediatez en el derecho de petición, consultar Sentencia T-672 de 2007

¹⁶ El artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, caso en el cual se debe verificar la concurrencia de sus características, esto es, su pronta eventualidad, gravedad y necesidad de medidas urgentes que hacen impostergable la protección. También procede como mecanismo definitivo cuando, existiendo mecanismos ordinarios de protección, su evaluación en relación con las particulares condiciones del accionante, evidencia falta de idoneidad porque no resulta eficaz para la protección que se demanda, no ofrece la misma defensa que el juez constitucional podría otorgar a través del mecanismo excepcional y por tanto no es proporcionado remitir al demandante a tales medios o recursos comunes (Sentencia T-792 de 2013).

¹⁷ A través de la Sentencia T-149 de 2013, La Corte Constitucional sostuvo que “el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.

2.3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

Derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política¹⁸ consagra el derecho fundamental de petición como la prerrogativa de formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener respuesta y, la Ley 1755 de 2015 sustituyó en lo pertinente la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA), reglamentó las diferentes modalidades de peticiones y, salvo norma legal especial, estableció los términos para contestar¹⁹.

Es precedente de la Corte Constitucional que la respuesta de las peticiones debe ser oportuna, de fondo y efectivamente comunicada al peticionario, independientemente de su sentido²⁰:

“Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de

¹⁸ Constitución Política de Colombia, artículo 13: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

¹⁹ Ley 1755 de 2015: “Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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”.

²⁰ Sentencia T-377 de 2000 reiterada en T-146 de 2012.

manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”²¹

2.4. CASO EN CONCRETO.

Se encuentra acreditado que, el 5 de noviembre de 2025, la accionante radicó un documento denominado “PETICION-QUEJA FUNCIONARIOS BBVA”²², remitida a los correos electrónicos reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com, defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co:

PETICION-QUEJA FUNCIONARIOS BBVA

3 mensajes

Lina Cristina Montoya Osorio <linamontoyaabogada@gmail.com>
Para: reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com, defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co

5 de noviembre de 2025 a las 9:35

En concreto solicitó:

“1. Un análisis detallado sobre las acciones y decisiones tomadas por la funcionaria en cuestión, en relación con mis solicitudes de conciliación. (comité del banco) 2. La designación de un nuevo funcionario que pueda atender mis requerimientos de manera ética y profesional, garantizando así un proceso de insolvencia justo y transparente. 3. La implementación de medidas que aseguren la mejora de la atención al cliente, especialmente en situaciones críticas como la mía.”

De otro lado, el 25 de noviembre de 2025, la accionante envió un nuevo correo electrónico con un documento adjunto denominado “derecho de petición” a las direcciones:

²¹ Ver sentencia T-230/2020 Corte Constitucional.

²² Ibid. 58-62

reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com,
defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co,
notificacionesjudiciales@aecsa.co, director.contabilidad@aecsa.com.co,
presidencia@bbva.com, mario.pardo@bbva.com²³,

derecho de peticion de la informacion articulo 23 CN

3 mensajes

Lina Cristina Montoya Osorio <linamontoyaabogada@gmail.com> 25 de noviembre de 2025 a las 9:51
Para: reclamacionessac@bbva.com, bbvacolombia-ir@bbva.com, defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co,
notificacionesjudiciales@aecsa.co, director.contabilidad@aecsa.com.co

Cordial saludo

 bbva DERECHO DE PETICION.pdf
259K

Lina Cristina Montoya Osorio <linamontoyaabogada@gmail.com> 25 de noviembre de 2025 a las 9:52
Para: "presidencia@bbva.com" <presidencia@bbva.com>, mario.pardo@bbva.com

----- Forwarded message -----

De: Lina Cristina Montoya Osorio <linamontoyaabogada@gmail.com>
Date: mar, 25 nov 2025 a las 9:51
Subject: derecho de peticion de la informacion articulo 23 CN
To: <reclamacionessac@bbva.com>, <bbvacolombia-ir@bbva.com>, <defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co>,
<notificacionesjudiciales@aecsa.co>, <director.contabilidad@aecsa.com.co>

Cordial saludo

 bbva DERECHO DE PETICION.pdf
259K

Se memora que la solicitud de tutela está encaminada a que las accionadas “(...)según sus respectivas competencias y participación, emitir una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y verificable sobre el trámite dado a la propuesta de pago presentada dentro de la negociación de deudas(...)”.

Conforme al fundamento fáctico y jurídico expuesto, encuentra la Sala que la accionante acreditó haber dirigido a BBVA Colombia S.A. una reclamación el 5 de noviembre de 2025, relacionada con la actuación de una de sus funcionarias en el trámite de negociación de deudas, así como haber remitido el 25 de esa mensualidad una nueva petición, esta vez también dirigida a AECSA S.A.S., encaminada a obtener información sobre el tratamiento otorgado a su propuesta de pago.

²³ Ibid. Pág. 63

Si bien, respecto de las comunicaciones enviadas a BBVA, obran respuestas provenientes del servicio de atención al cliente de esa entidad en España, estas se limitaron a señalar que carecía de atribuciones para atender solicitudes relacionadas con otros países del grupo empresarial, sin resolver materialmente las inquietudes formuladas. A ello se suma que BBVA Colombia guardó silencio durante el trámite constitucional, pese a encontrarse debidamente notificado, circunstancia que debe valorarse conforme a la presunción de veracidad prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sin que, en cualquier caso, exista prueba de una respuesta de fondo y efectivamente comunicada por la entidad requerida.

En cuanto a AECSA S.A.S., aunque compareció al trámite y explicó las circunstancias que condujeron a su voto negativo, precisando que, como cesionaria del crédito, disponía de autonomía para definir sus políticas de negociación y que su apoderado estaba facultado para votar, no acreditó haber atendido la petición remitida el 25 de noviembre de 2025 a las direcciones electrónicas notificacionesjudiciales@aecsa.co y director.contabilidad@aecsa.com.co. Las explicaciones ofrecidas en sede constitucional acerca de la contrapropuesta de dación en pago y de la inexistencia de una obligación legal de justificar detalladamente el voto tampoco demuestran que hubiese brindado respuesta directa, congruente y oportunamente comunicada a la interesada.

Ahora bien, esta última circunstancia tampoco significa que las accionadas estuvieran obligadas a aceptar la fórmula de arreglo propuesta por la deudora, motivar su voto en los términos exigibles a una decisión judicial o suministrar

indiscriminadamente documentos internos sujetos a reserva. La garantía constitucional reclamada se concreta en obtener una contestación que atienda materialmente lo solicitado, incluso para explicar, cuando corresponda, la inexistencia de determinados soportes, la falta de competencia para suministrarlos o las restricciones legales que impidan su entrega.

Bajo ese entendimiento, se advierte el desacierto en que incurrió el juzgado de primera instancia al examinar la inmediatez exclusivamente a partir del voto negativo emitido por AECSA el 1 de diciembre de 2025, pues, aunque esa actuación constituye el antecedente de la controversia, la vulneración del derecho de petición no se agotaba con el fracaso de la negociación. Por el contrario, la ausencia de una respuesta materialmente satisfactoria constituye una omisión que se prolonga mientras permanezca desatendida la solicitud, de manera que el transcurso de los ocho meses destacado por la *a quo* no permitía, bajo las particulares circunstancias del caso, descartar la actualidad de la afectación denunciada. Menos, cuando la tutela fue promovida encontrándose en curso la liquidación patrimonial, iniciada mediante providencia del 28 de julio de 2026, aunque esa circunstancia no determina, desde luego, la ilegalidad de las actuaciones surtidas en la negociación.

Por lo demás, la protección del derecho de petición no comporta acceder a las restantes pretensiones orientadas a cuestionar la validez del voto negativo o retrotraer el procedimiento de insolvencia, pues no se acreditó que la posición asumida por AECSA, en ejercicio de sus facultades como acreedora, estuviera precedida de una irregularidad constitucional que justificara semejante intervención. En efecto, la accionada explicó que su representante contaba con facultades para votar, que la

propuesta de pago no se ajustaba a sus políticas de negociación y que ofreció como alternativa la dación en pago del inmueble, sin que la discrepancia de la deudora con tales condiciones permita inferir una vulneración del debido proceso o de las demás garantías invocadas. A ello se añade que la eventual afectación de las actuaciones concursales debe ventilarse, en principio, a través de los mecanismos previstos para ese procedimiento, sin que la falta de respuesta a una petición autorice, por ese solo motivo, a invalidar sus resultados.

En definitiva, le asiste razón a la impugnante en cuanto reprocha que la sentencia apelada desatendió el verdadero alcance de la reclamación constitucional y, a partir de ello, declaró improcedente el amparo por ausencia de inmediatez, pese a que subsistía la omisión de respuesta. Por consiguiente, se revocará lo decidido para, en su lugar, proteger el derecho fundamental de petición de Lina Cristina Montoya Osorio y ordenar a BBVA Colombia S.A. y AECSA S.A.S., dentro del ámbito de sus respectivas competencias y participación, brindar una respuesta clara, congruente, de fondo y efectivamente comunicada frente a las solicitudes que les fueron dirigidas los días 5 y 25 de noviembre de 2025, sin que ello implique alterar el sentido del voto emitido ni las actuaciones adelantadas dentro del procedimiento de insolvencia.

Atendiendo las anteriores consideraciones, el **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN SALA PRIMERA DE DECISIÓN CIVIL**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

3. RESUELVE.

PRIMERO: REVOCAR la sentencia proferida el 7 de septiembre de 2026, por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Medellín, en el proceso de la referencia. En su lugar, **AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la señora LINA CRISTINA MONTOYA OSORIO, vulnerado por AECSA S.A. y BBVA Colombia S.A.

SEGUNDO: ORDENAR a AECSA S.A. y BBVA Colombia S.A. que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, otorguen a la señora LINA CRISTINA MONTOYA OSORIO, una respuesta clara, de fondo y efectivamente comunicada, respecto de la petición formulada el 5 y 25 de noviembre de 2026.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a las partes e intervinientes por el medio más expedito, conforme a lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR oportunamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en los términos del artículo 32 ibidem.

NOTIFÍQUESE

(Firma electrónica)

BEATRIZ EUGENIA URIBE GARCIA

Magistrado

(Firma electrónica)

MARTÍN AGUDELO RAMÍREZ

Magistrado

(Ausencia justificada)

JOSÉ OMAR BOHÓRQUEZ VIDUEÑAS

Magistrado

Firmado Por:

Beatriz Eugenia Uribe Garcia

Magistrada

Sala 001 Civil

Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Jorge Martin Agudelo Ramirez

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Dirección Ejecutiva De Administración Judicial

Funcionario

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con

plena validez jurídica,

conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto

reglamentario 2364/12

Código de verificación:

330cafaa5e6d695734538b0c1a668a37531847ba685ddffa5a8

acbe0a23737b7

Documento generado en 14/10/2026 04:36:35 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en

la siguiente URL:

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