



En cumplimiento de lo previsto en el Numeral 3 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, se informa que de conformidad con los reglamentos del Banco de Bogotá, los conceptos u opiniones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias o vinculantes para las partes.

En cualquier etapa del trámite de una queja, el Consumidor Financiero y el Banco de Bogotá podrán solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el Literal c). del Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.”

-Que, dicha respuesta le fue enviada a la señora Karina Amalia Sierra Núñez, a la dirección de correo electrónico consignada en la acción de tutela nochedecolombialtda@hotmail.com.

-Que, igualmente, el día 18 de agosto de 2021, dirigió una comunicación al Banco de Bogotá, en la que le hace unos requerimientos con relación al caso de la señora Karina Amalia Sierra Núñez.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Solicitó, que, se desvincule de la presente acción de tutela a la Superintendencia Financiera de Colombia, y todo caso, se nieguen las pretensiones de la demanda, respecto de dicha entidad, en síntesis, con base en los siguientes argumentos:

-Que, una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, que contiene los trámites adelantados por esta Superintendencia, se encontraron de la queja 2018091626 y la acción de protección al consumidor 2018106535 dirigidas contra el Banco de Bogotá S.A. presentadas por la señora Karina Amalia Sierra Núñez, pero atinentes a hechos diferentes a la presente acción de tutela, esto es, por los perjuicios ocasionados por la apertura de una cuenta corriente como requisito para la aprobación de un producto de Leasing que a pesar de lo anterior no le fue otorgado.

-Que, la Superintendencia Financiera de Colombia, no ha vulnerado los derechos de la accionante, por cuanto tramitó las actuaciones administrativas en razón de las quejas por ella presentada, evacuando las etapas pertinentes con el fin de poder emitir una respuesta de fondo y según las competencias administrativas asignadas por la Ley.

-Que, resulta relevante precisar que la Superintendencia en ningún momento ha vulnerado los derechos fundamentales invocados por la accionante, toda vez que no existe prueba alguna que acredite que dicha entidad sea la responsable de la presunta vulneración del mismo.

-Que, en lo que concierne a la Superintendencia Financiera de Colombia, se presenta un hecho superado frente al cual lo dispuesto por el fallo resulta ineficaz por carencia actual del objeto, toda vez que lo que se pretendía proteger ya había sido puesto a salvo por decisión autónoma de esta Superintendencia conforme a



20230814-03



la normatividad vigente, esto es, el trámite de queja interpuesto por la ahora actora.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Solicita que sea desvinculada de la presente acción de tutela, teniendo en cuenta que la acción de tutela promovida busca la protección de los derechos fundamentales de petición y debido de la accionante, presuntamente vulnerados por el Banco de Bogotá.

BANCO DE BOGOTÁ

No presentó el informe que le fue requerido.

- TRAMITES PROCESALES

La acción de tutela que se estudia fue presentada el día 17 de agosto de 2021, ante la Oficina de Reparto y recibido en este Despacho el mismo día, procediéndose a su admisión de inmediato; en la misma providencia se ordenó la notificación a las entidades accionadas, y también se les solicitó rendir un informe sobre los hechos alegados en la demanda.

3. CONTROL DE LEGALIDAD

Atendiendo a la naturaleza del asunto y de acuerdo a las competencias establecidas en la ley, procede el Despacho a proferir sentencia dentro del presente proceso.

3. CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue instituida en el artículo 86 de nuestra Constitución Política como mecanismo judicial para proteger los derechos fundamentales de toda persona cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos taxativamente señalados en la ley, siempre y cuando el accionante no cuente con otro medio de defensa judicial, salvo el caso que de no proceder el juez, se configure un perjuicio irremediable.

Dicha garantía Constitucional, obedece precisamente al tipo de Estado que la Constitución de 1991 nos definió, es decir, siendo el Estado Colombiano un Estado Social de Derecho, responsabiliza a la administración la tarea de proporcionar a la generalidad de los ciudadanos las prestaciones necesarias y los servicios públicos adecuados para el pleno desarrollo de su personalidad.



SC20181-03



términos para dar respuesta a su reclamación se regirán por lo previsto en el Decreto 2555 de 2010. De conformidad con la norma atrás citada, el defensor ha dado traslado al Banco de Bogotá, entidad que cuenta con un plazo de ocho días hábiles para remitir sus explicaciones al defensor, contados a partir del día siguiente en que el defensor efectuó el traslado de la queja al banco. Este plazo podrá ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor, caso en el cual, la entidad deberá informar al cliente las razones en las que sustenta la prórroga. Una vez el Defensor del Consumidor Financiero reciba la respuesta del Banco de Bogotá, procederá a emitir su concepto en un término de ocho días hábiles. En cumplimiento de lo previsto en el Numeral 3 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, se informa que de conformidad con los reglamentos del Banco de Bogotá, los conceptos u opiniones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias o vinculantes para las partes. En cualquier etapa del trámite de una queja, el Consumidor Financiero y el Banco de Bogotá podrán solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el Literal c). del Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.”; que, dicha respuesta le fue enviada a la señora Karina Amalia Sierra Núñez, a la dirección de correo electrónico consignada en la acción de tutela nochedecolombialtda@hotmail.com.

De lo anterior, se extrae que la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Bogotá, a la fecha no le está vulnerando el derecho fundamental de petición de la señora Karina Amalia Sierra Núñez, pues, emitió una respuesta congruente con lo que se le estaba solicitando y se la comunicó a través del correo que aportó para el efecto, el cual, es el mismo que consignó en el libelo de tutela, debiéndose recordar que de acuerdo a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional para que se entienda agotado el objeto de dicho derecho fundamental, no es necesario que se dé lo que se pide, pues, para ello, solo basta con que se dé una respuesta clara, completa, concreta, congruente y de fondo y se comunique la misma.

Así mismo, teniendo en cuenta que no se encuentra prueba que acredite que el derecho de petición en cuestión le fue remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio, no existe razón alguna para asegurar que dicha entidad le vulneró el derecho fundamental de petición a la accionante.

Por otro lado, respecto a las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta que existe dentro del expediente la prueba que da cuenta que el día 05 de julio de 2021, la señora Karina Amalia Sierra Núñez, remitió a través de correo electrónico petición ante las mismas, solicitándole emitir y activar inmediatamente una nueva tarjeta de crédito visa y reembolsar los gastos mensuales de la tarjeta no utilizada, más no se evidencia prueba que demuestre que respondieron y comunicaron la respuesta a dicha petición, es más el Banco de Bogotá no presentó informe de tutela, debiéndose recordar que de acuerdo a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional para que se entienda agotado el objeto de dicho derecho fundamental, no es necesario que se dé lo que se pide, pues, para ello, solo basta con que se dé una respuesta clara, completa, concreta, congruente y de fondo y se comunique la misma, se tutelaré dicho derecho de petición respecto de las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia.





que, dicha respuesta le fue enviada a la señora Karina Amalia Sierra Núñez, a la dirección de correo electrónico consignada en la acción de tutela nochedecolombialtda@hotmail.com.

De lo anterior, se extrae que la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Bogotá, a la fecha no le está vulnerando el derecho fundamental de petición de la señora Karina Amalia Sierra Núñez, pues, emitió una respuesta congruente con lo que se le estaba solicitando y se la comunicó a través del correo que aportó para el efecto, el cual, es el mismo que consignó en el libelo de tutela, debiéndose recordar que de acuerdo a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional para que se entienda agotado el objeto de dicho derecho fundamental, no es necesario que se dé lo que se pide, pues, para ello, solo basta con que se dé una respuesta clara, completa, concreta, congruente y de fondo y se comunique la misma.

Así mismo, teniendo en cuenta que no se encuentra prueba que acredite que el derecho de petición en cuestión le fue remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio, no existe razón alguna para asegurar que dicha entidad le vulneró el derecho fundamental de petición a la accionante.

Por otro lado, respecto a las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta que existe dentro del expediente la prueba que da cuenta que el día 05 de julio de 2021, la señora Karina Amalia Sierra Núñez, remitió a través de correo electrónico petición ante las mismas, solicitándole emitir y activar inmediatamente una nueva tarjeta de crédito visa y reembolsar los gastos mensuales de la tarjeta no utilizada, más no se evidencia prueba que demuestre que respondieron y comunicaron la respuesta a dicha petición, es más el Bando de Bogotá no presentó informe de tutela, debiéndose recordar que de acuerdo a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional para que se entienda agotado el objeto de dicho derecho fundamental, no es necesario que se dé lo que se pide, pues, para ello, solo basta con que se dé una respuesta clara, completa, concreta, congruente y de fondo y se comunique la misma, se tutelaré dicho derecho de petición respecto de las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia.

Por lo tanto, con base en lo anterior, se amparará SOLO el derecho fundamental de petición de la señora Karina Amalia Sierra Núñez, respecto a las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia, y como consecuencia de ello, se le ordenará a las entidades Banco de Bogotá, y Superintendencia Financiera de Colombia, que, dentro de las cuarenta y ocho (48) siguientes a la notificación del presente fallo de tutela, respondan de forma clara, completa, concreta, congruente y de fondo el derecho de petición que el día 05 de julio de 2021, les presentó vía correo electrónico la señora Karina Amalia Sierra Núñez, y le comuniquen dicha respuesta.

No obstante, lo anterior, considera el Despacho que es menester recordar que de acuerdo a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional para que se entienda agotado en debida forma el objeto del derecho fundamental de petición, no es necesario que se dé lo que se pide, pues, para ello, solo basta con que se





dé una respuesta clara, completa, concreta, congruente y de fondo y se comunique la misma.

Por lo que,

En mérito de lo expuesto, el juzgado Octavo Administrativo del circuito de Cartagena, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

5. FALLA

PRIMERO: TUTELAR SOLO el derecho fundamental de petición de la señora Karina Amalia Sierra Núñez, respecto a las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Como consecuencia de lo anterior, se ordena a las entidades Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia, que, dentro de las cuarenta y ocho (48) siguientes a la notificación del presente fallo de tutela, respondan de forma clara, completa, concreta, congruente y de fondo el derecho de petición que el día 05 de julio de 2021, les presentó vía correo electrónico la señora Karina Amalia Sierra Núñez, y le comuniquen dicha respuesta.

TERCERO: Notifíquese por el medio más expedito al accionante y a la accionada (art. 30 del D. 2591/91).

CUARTO: De no ser impugnada esta providencia envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Firmado Por:

Enrique Antonio Del Vecchio Dominguez
Juez Circuito
Contencioso 008 Administrativa
Juzgado Administrativo
Bolívar - Cartagena

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:

5ece5850988d7877cb602a07180289b7bc735e3dbdbb17d47ed236546f00860e

Documento generado en 30/08/2021 04:13:32 PM





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



SC20181-03