



71

**JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO  
DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ  
SECCIÓN SEGUNDA**

PROCESO: ACCION DE TUTELA  
RADICACIÓN NO.: 11001-3335-012-2017-00293-00  
ACCIONANTE: CAMILO ALFONSO CORTEZ DÍAZ  
ACCIONADOS: INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL  
(ICETEX).

*Bogotá, D.C., veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.*

*Procede el Despacho a decidir la acción de tutela presentada por el señor **CAMILO ALFONSO CORTEZ DÍAZ** mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No.1.032.376.096 de Bogotá, en contra del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX)** mediante la cual solicita el amparo al derecho de petición y debido proceso.*

*Del escrito introductorio se extractan y resaltan los siguientes:*

**HECHOS**

*De acuerdo con el recibo de pago suscrito por el ICETEX (fl.10) y la respuesta de la entidad se establece que el accionante es titular de un crédito educativo con el **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX)** No 0199086765-4 modalidad ACCES-ACCES.*

*Manifiesta el accionante que el día 10 de abril de 2017 suscribió un acuerdo de pago con el ICETEX y en cumplimiento del mismo el 11 de mayo realizó la consignación acordada. No obstante, la entidad crediticia ofició a su empleador, y consecuentemente se realizó una retención salarial, (embargo). Con dichos descuentos considera el accionante que el ICETEX desconoció el acuerdo suscrito entre las partes. (Aporta comprobantes de nómina).*

*Asevera que formuló petición vía correo electrónico donde informó al ICETEX la irregularidad, y solicitó el cumplimiento del acuerdo suscrito, que se concreta en el levantamiento de la medida de retención salarial. Al respecto la entidad le responde que la petición debe formularse por escrito y radicarla en el área de correspondencia del ICETEX para proceder a su trámite.*

## **PRETENSIONES**

*El accionante presenta sus pretensiones en los siguientes términos:*

- 1. Solicitó de forma respetuosa me sean amparados mis derechos fundamentales de petición y debido proceso vulnerados por el ICETEX*
- 2. Solicitó que se ordene al ICETEX se restablezcan las medidas pactadas en el acuerdo de pago realizado entre el suscrito y esa entidad el 10 de abril de 2017, para lo cual deberá ordenar:*
  - a. La orden de cumplimiento de la obligación por parte del suscrito*
  - b. Ordenarle al ICETE es la condonación de intereses conforme lo pactado*
  - c. Que se proceda a generar los respectivos recibos de pago mes a mes hasta el cumplimiento de la obligación.*
  - d. Que se ordene el levantamiento de la retención salarial.*
  - e. Que el Valor descontados por nómina por concepto de retención salarial si aplicado a la obligación una vez se haya efectuado el respectivo descuento de los intereses y se haya aplicado el pago de los \$4'000.000*
- 3. Me den respuesta de fondo a la petición correspondiente al acuerdo de pago y el historial de pagos efectuados al crédito.*
- 4. Solicitó a los Señores magistrados, se de plena aplicación al principio de veracidad contemplado en el decreto 2591 de 1991*

## **CONTESTACIÓN**

*El INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX) afirma que al revisar la obligación en el corte de mayo de 2017 determinó que el accionante se encontraba en mora, por lo que dispuso la retención de ingresos del beneficiario conforme el artículo 16 del Decreto 3135 de 1968 para garantizar el pago.*

*Manifiesta que remitió respuesta al actor informándole que en el corte de septiembre de 2017 se reporta la existencia de un acuerdo de refinanciación, y revisados los pagos se determina que se encuentra al día. Mediante oficio comunicó esta circunstancia al actor, por lo que solicita se declare el hecho superado.*

## **PROBLEMA JURÍDICO**

*Debe el Despacho determinar si el INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX) quebrantó el derecho fundamental de petición, al no dar trámite a la solicitud formulada por el actor vía correo electrónico y al debido proceso al desconocer el acuerdo de pago al que habían llegado.*

## CONSIDERACIONES

*El artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el 1° del Decreto 2591 de 1991, consagran la acción de tutela para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando sean desconocidos o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos expresamente previstos en la ley.*

### **El derecho de petición.**

*Respecto del Derecho de Petición, consagrado como fundamental en el artículo 23 de la Carta Política<sup>1</sup>, regulado por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015 que sustituyó el título del CPACA, establece un término de 15 días para resolver las distintas modalidades de petición<sup>2</sup>.*

*En relación con este derecho fundamental la Corte ha sostenido que su ámbito de protección comprende los siguientes elementos:*

- 1. El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que estas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.*
- 2. El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.*
- 3. El derecho a recibir una respuesta de fondo lo que implica que la autoridad a quien va dirigida la solicitud de acuerdo a su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, esto independientemente de que la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.*
- 4. El derecho a obtener una pronta comunicación de lo decidido.*

### **La petición formulada por correo electrónico.**

*El CPACA, en su artículo 7 dispone:*

---

<sup>1</sup>*Constitución Política de Colombia - Título II De Los Derechos, Las Garantías Y Los Deberes - **Capítulo 1 De Los Derechos Fundamentales** - Artículo 23. 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.*

<sup>2</sup>**Término 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:  
Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción*

Artículo 7., deberes de las autoridades en la atención al público.,

(...)

- 6** ***Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este código.,***
- 7** *atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.,*
- 8** ***adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.,***
- 9** *habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público,*
- 10** *, todos los demás que señalen la constitución, la ley y los reglamentos.,*

Por su parte, el artículo 95 de la Ley 270 de 1996 condiciona la validez y eficacia de documento electrónico, entre otras cosas, a la inalterabilidad y confiabilidad de su autor.

Mediante la Ley 527 de 18 de agosto de 1999 se definió y reglamentó el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, en el artículo 5° ibídem determinó que “ ... No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos”. El H. Consejo de Estado en su jurisprudencia ha señalado criterios para la valoración de este tipo de mensajes<sup>3</sup>.

En el caso bajo estudio, se encuentra que el día 18 de mayo de 2017, el actor formuló petición vía correo electrónico en los siguientes términos:

*Con asombro, recibo mi desprendible de pago de nómina con un embargo o retención salarial efectuada por el ICETEX, cuando hay un acuerdo de pago efectuado y cumplido, por lo anterior comedida y respetuosamente solicita que través de la oficina que corresponda se limite a la pagaduría desde dirección seccional ejecutiva de administración judicial, oficiar para que se levante la retención salarial efectuada por Valor de \$423.381.*

*Con la presente, adjunto comprobante de pago por Valor de \$3'954.184,00 realizada el once de los corrientes en Bancolombia, teniendo en cuenta lo anterior, tenemos que tanto con la retención como con la consignación he cancelado total de \$ 4'377.565 monto muy superior a lo acordado.*

*En ese orden de ideas, reitero que se debe continuar con el acuerdo pactado y por consiguiente procederá a levantar dicha retención.*

<sup>3</sup> CONSEJO DE ESTADO „SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO„SECCION SEGUNDA – SUBSECCION “B”„Consejero ponente: BERTHA LUCIA RAMIREZ DE PAEZ, Bogotá, D.C., quince (15) de noviembre de dos mil siete (2007) „Radicación número: 85001-23-31-000-2007-00107 01(AC). “Para la valoración de la fuerza probatoria de los mensajes de datos, se tendrán en cuenta las reglas de la sana crítica y demás criterios reconocidos legalmente para la apreciación de las pruebas. Por consiguiente habrán de tenerse en cuenta: la confiabilidad en la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el mensaje, la confiabilidad en la forma en que se haya conservado la integridad de la información, la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente”. (subrayas y negrillas fuera del texto)..

Se advierte que con la petición efectuada vía correo electrónico, se adjuntó copia de recibo de pago y que la misma fue recibida por la vicepresidencia de crédito y cobranzas (ver folio 6), de manera que el ICETEX tenía plena certeza del remitente del mensaje de datos por lo que le correspondía darle trámite a la solicitud recibida en formato de datos.

Entiende el Despacho que por motivos de organización de las entidades es necesario que se disponga de oficinas de correspondencia para la radicación de las peticiones de manera ordenada, y se publique en la página web una dirección para recepcionar las peticiones de los usuarios. De manera que es entendible que no todos los correos electrónicos de la entidad se encuentran habilitados para recibir las solicitudes.

En el caso que nos ocupa no se acreditó que la petición se hubiere remitido al correo oficial del ICETEX, sin embargo, del análisis de los correos electrónicos cuyas impresiones obran en el expediente (fl.6-9) se estableció que existía un canal de comunicación entre el accionante y la oficina de crédito y cobranza a través del correo "contyalvarado@icetex.gov.co" por lo que le correspondía al empleado en representación de la entidad dar respuesta a la petición del actor formulada electrónicamente.

Ahora bien, en la contestación remitida por el ICETEX de 15 de septiembre de 2017 (fl.55-70) se hace una relación de los giros efectuados para sufragar el costo de matrícula a cargo del crédito otorgado al actor y los respectivos pagos hechos por el deudor por el periodo 12 de enero de 2006 al 13 de diciembre de 2008.

Sostiene la entidad que el día 31 de octubre 2009 se generó un plan de amortización, así:

Saldo capital	Salto de interés	Saldo otros	Saldo total
15.454.729,97	2'445.811,22	69.825,00	17'090.366,19

El plan de amortización se inició el 21 de enero de 2013 al 30 de agosto de 2017, y como quiera que en este lapso se produjo incumplimiento en las cuotas

*asignadas fue trasladado al cobro pre- jurídico, la directora de cobranza del ICETEX el 28 de marzo dispone el embargo del sueldo, pues en ese momento el actor se encontraba en mora. Los descuentos por dicho embargo comenzaron a efectuarse desde el mes de mayo.*

*Informa, que entre el accionante y el ICETEX se realizó un acuerdo de refinanciación de 10 de abril de 2017, pero no fue reportado en el sistema de la entidad crediticia.*

*Que en septiembre de 2017 se realizó un nuevo corte, y el ICETEX verifica que la obligación se encuentra al día por efecto del acuerdo de refinanciación que fue pactado bajo las siguientes condiciones:*

*“ REFINANCIACIÓN: cuota inicial de \$4'000.000,00 (3'595.400,00 de Capital + \$ 404.600,00 de gastos de cobranza) y 60 cuotas adicionales por valor aproximado de \$243.542 condonación del 100% de los intereses corrientes y moratorios. Acuerdo de atribuciones especiales”*

*Explica la entidad crediticia que el beneficiario canceló la cuota inicial pero la condonación de intereses no fue aplicada en su momento por el sistema de la entidad, frente a lo cual ofrece disculpas al actor por tales inconvenientes.*

*Manifiesta en esta respuesta que debido al acuerdo de refinanciación la obligación a la fecha se encuentra exenta de cualquier proceso de cobro administrativo y/o pre jurídico, por lo tanto, el beneficiario puede cancelar directamente con el ICETEX descargando la factura en la página web*

*Obra en el plenario copia de la respuesta 1032376096 donde el ICETEX informa al accionante sobre: los giros realizados a la institución educativa, los pagos realizados en la época de estudios, el plan de amortización, el estado de cuenta a 13 de septiembre de 2017, información sobre la retención salarial, el acuerdo de refinanciación, y la manifestación que los pagos que fueron aplicados por concepto de retención salarial fueron abonados al saldo total.*

*Con lo expuesto se determina que la entidad crediticia dio respuesta de fondo a la solicitud del actor, en consecuencia, se declarará el hecho superado frente al Derecho de petición.*

## **Protección Constitucional al Debido proceso.**

El debido proceso es un derecho fundamental compuesto de garantías que deben ser observadas en todo procedimiento administrativo o judicial. Al respecto ha explicado la Corte<sup>4</sup>

*“(...) el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del ius puniendi del Estado. En virtud del citado derecho, las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnimoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos”*

La jurisprudencia constitucional ha definido el debido proceso como el conjunto de etapas, exigencias o condiciones establecidas por la ley, que deben concatenarse al adelantar todo proceso judicial o administrativo.

La Constitución Política de 1991, extendió las garantías propias del debido proceso a las actuaciones administrativas. En la sentencia C-980 de 2010, la Corte Constitucional señaló sobre el particular<sup>5</sup>

*“Así entendido, en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto éstas se encuentran obligadas a ‘actuar conforme con los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción’ 5.5. En el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia ha señalado que hacen parte de las garantías del debido proceso administrativo, entre otros, los derechos a: (i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso”.*

De la documentación adjunta es claro para el Despacho que la orden de embargo se dio bajo los parámetros legales por cuanto existía mora para la fecha en que se dispuso.

No obstante, de respuesta remitida por el ICETEX se logra establecer que desde el mes de abril en el que se suscribió el acuerdo de pago, el actor se

<sup>4</sup> C-980 de 2010, MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

<sup>5</sup> C-980 de 2010, MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

*puso al día con las cuotas del crédito y en consecuencia ha debido la entidad disponer el levantamiento de la medida, incluso se menciona en la respuesta brindada por el ICETEX que omitió actualizar los sistemas informáticos respecto del acuerdo de pago suscrito con el accionante el 10 de abril de 2017.*

*Si bien es cierto, la retención de ingresos cuando el deudor incumple el pago es una medida prevista en la Ley (Artículo 16 del Decreto 3155 de 1968), y hace parte del cobro de jurídico ante la mora de la obligación antes del acuerdo de 10 de abril de 2017, dadas las circunstancias se demostró que el accionante si bien era merecedor de la medida cautelar una vez realizado el acuerdo de pago la entidad debió proceder al levantamiento de la misma, razón por la cual debe concluirse que la actuación del ICETEX no se ajustó a las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, pues mantuvo el embargo sin fundamento legal.*

*En la respuesta otorgada al actor se le manifiesta: “las cuotas correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y septiembre del año 2017 se encuentran en estado PAGADAS. La próxima cuota del plan de pagos generado por la refinanciación suscrita tiene fecha límite de cancelación de 20 de octubre de 2017, por un valor de \$243.542,00” .*

*De otra parte, en la contestación de la tutela se manifiesta: “Es importante aclarar que el ICETEX procederá a enviar la orden de suspensión de retención salarial a la misma compañía, teniendo en cuenta la suscripción de un acuerdo de pago modalidad refinanciación pactado el 10 de abril de 2017”, de manera que la entidad reconoce la procedencia del levantamiento de la orden de suspensión.*

*En este orden de ideas, como la medida cautelar que en la actualidad pesa sobre el salario del actor carece de fundamento motivo por el cual se ordenará al INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX), proceda a remitir el oficio ordenando el levantamiento del embargo, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación de esta providencia.*

*Finalmente, en relación con las pretensiones relacionadas en los literales a, b, c y e de la pretensión segunda de la tutela, -relacionadas con la obligación*

45

crediticia-, el Despacho no se pronunciará porque exceden la órbita de competencia de la acción de tutela.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DE BOGOTÁ, SECCIÓN SEGUNDA, en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR EL HECHO SUPERADO** en relación con el **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**, por las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO: AMPARAR EL DERECHO FUNDAMENTAL AL DEBIDO PROCESO** vulnerado por el INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX) al señor CAMILO ALFONSO CORTEZ DÍAZ, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.032.376.096 de Bogotá conforme lo señalado en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: en consecuencia, se ORDENA al INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIANTIL (ICETEX)** que dentro del término de las cuarenta y ocho horas siguientes a lo notificación de esta providencia, **proceda a oficiar a la entidad empleadora del actor para el levantamiento de la medida de embargo.**

**CUARTO. NOTIFICAR** a las partes la presente sentencia en los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO. ADVERTIR** a las partes que este fallo puede ser impugnado, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sin perjuicio de su cumplimiento.

**SEXTO. REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional, sino es apelado, para su eventual revisión.

**NOTIFIQUESE.**

  
YOLANDA VELASCO GUTIÉRREZ  
JUEZ