

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D. C., veintitrés (23) de junio de dos mil veintitrés (2023)

PROCESO No.: 110013103038-2023-00302-00
ACCIONANTE: CATHERINE CALIXTO DIAZ
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ACCIÓN DE TUTELA -PRIMERA INSTANCIA

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada en nombre propio por la señora CATHERINE CALIXTO DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.014.197.860, en contra de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición y al debido proceso.

PETICIÓN Y FUNDAMENTOS

Para la protección del mencionado derecho, la accionante solicita:

"PRIMERO: TUTELAR EL DERECHO FUNDAMENTAL al debido proceso vulnerado al no dar contestación ni realizar seguimiento oportuno y eficaz a los hechos narrados y peticiones solicitadas en el escrito objeto de la presente.

SEGUNDO: SE ORDENE a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA que reactive la queja manifiesta en la petición presentada el 15 de mayo de 2023

TERCERO: SE ORDENE a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA que dé contestación CLARA Y DE FONDO a cada una de las peticiones presentadas en el escrito radicado el día 15 de mayo de 2023 de forma electrónica.

CUARTO: SE ORDENE a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA que inicie la correspondiente investigación de los hechos presentados en la petición y en la presente acción."

Las anteriores pretensiones se fundan en los hechos que se compendian así:

Manifestó la accionante que el 25 de marzo de 2023 le fueron hurtadas sus pertenencias y en consecuencia, se realizaron transacciones desde su cuenta de ahorro Bancolombia S.A. y Nequi.

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

Informó que recibió mensajes de alerta por parte de Bancolombia S.A. al evidenciar los movimientos inusuales pero no bloqueó la cuenta, únicamente quien si procedió con el bloqueo fue la aplicación Nequi.

Que por lo anterior, mediante solicitud a la entidad bancaria, le puso en conocimiento la situación e informó que no había sido la persona que había realizado la transferencia de los dineros, los cuales ascienden a (\$4.710.000), no obstante, la respuesta que obtuvo fue que ello obedecía a delincuencia común y no a hechos atribuibles al banco y por tanto, no podía reintegrar los dineros.

Que por los hechos relatados, el 15 de mayo de 2023 le solicitó a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA iniciar las investigaciones por falta de seguridad financiera y con fundamento en la respuesta que emitió la entidad bancaria, la accionada cerró la petición sin otorgar alguna respuesta.

TRÁMITE

Repartida la presente acción a este Despacho Judicial, mediante proveído de 21 de junio del presente año, notificado en la misma fecha, se admitió y se ordenó comunicar a la entidad accionada y vinculada BANCOLOMBIA S.A. la existencia del trámite, igualmente, se dispuso solicitarles que en el término de un (1) día se pronunciaran sobre los hechos de esta tutela y de considerarlo procedente, realizaran un informe de los antecedentes del asunto y aportaran los documentos que consideraran necesarios para la resolución de esta acción, sin embargo la entidad bancaria guardó silencio dentro del término otorgado.

CONTESTACIÓN

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: *Refirió que en efecto, recibió la queja de la accionante en contra de Bancolombia S.A. por un presunto fraude en un producto financiero y se tramitó a través del aplicativo de quejas.*

Señaló que no puede ordenar la devolución de dineros, puesto que dentro de sus competencias no se encuentra dicha facultad, por lo que, si la accionante no se

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

encuentra conforme, le corresponde acudir ante la jurisdicción ordinaria o a la acción de protección al consumidor.

CONSIDERACIONES

Debe determinarse si la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA ha desconocido el derecho fundamental de petición y debido proceso al no atender de fondo la solicitud radicada el 15 de mayo de 2023 en esta entidad.

Si bien la accionante invoca la protección al derecho fundamental al debido proceso, lo que motiva la interposición de la acción de tutela es la falta de respuesta a la solicitud radicada en la Superintendencia Financiera de Colombia, por tanto, el objeto de la presente acción es la protección del derecho fundamental de petición, del cual resulta necesario realizar las siguientes precisiones.

El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra el derecho de petición, desarrollado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en especial por la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II de la mencionada Codificación y que regulaba el citado derecho el cual se constituye en derecho fundamental de toda persona y en instrumento de comunicación entre las autoridades administrativas y los particulares.

Así el Derecho Petición permite que toda persona pueda elevar solicitudes respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular, y obtener pronta respuesta, lo que permite concluir, tal como lo sostuvo la Honorable Corte Constitucional (Sentencia C-542 de mayo 24 de 2005), que este derecho hace efectiva la democracia participativa, así como real la comunicación entre la administración y los particulares y conlleva no solo el poder realizar tales peticiones, sino el derecho a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

Por tanto, frente al carácter de fundamental que le asiste al derecho de petición, y con el fin de preservar y garantizar su efectividad, ante la falta de atención de las autoridades a las solicitudes de los interesados, surge la posibilidad de acudir

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

a la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional conforme el Decreto 2591 de 1991.

Conforme lo expuesto el derecho de quien formule una solicitud en ejercicio del derecho de petición, no solo conlleva la posibilidad de dirigirse a la Administración sino además su pronta resolución, la cual, valga aclarar, no necesariamente tiene que ser favorable a las pretensiones del accionante, pero sí a que en caso de que no se acceda a lo pedido, se le indiquen las razones de tal determinación.

Tal como se indicó el derecho de petición se encuentra consagrado en artículo 23 de la Constitución Nacional y regulado en la Ley 1755 de 2015 cuyo artículo 14 estipuló el término con que cuenta la administración para responder las peticiones, así:

ARTÍCULO 14 Ley 1755 de 2015. "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:

En sentencia T-377 de 2000, la Corte Constitucional relacionó algunos supuestos mínimos de este derecho, así:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

(...)

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

En este asunto, la accionante aportó constancia de la solicitud radicada vía correo electrónico el 15 de mayo de 2023, donde se evidencia que en efecto en dicha fecha radicó ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA la solicitud mencionada.

Al respecto, es claro que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 la entidad accionada contaba con quince días para atender la petición; por tanto, el término para brindar contestación feneció el 6 de junio de 2023.

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA informó que su función es verificar que las respuestas que suministren las entidades vigiladas sean transparentes, claras, suficientes y de fondo, pero no podía ordenar la devolución de los dineros, por tanto, la accionante debía acudir a los medios judiciales para resolver su situación.

Con dichas manifestaciones, la accionada pretende relevarse de dar contestación a la solicitud de la accionante, no obstante, ello no es de recibo para este Despacho por las siguientes consideraciones: i) el documento cumple con las características descritas en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015; ii) se solicita información respecto a qué cuales acciones puede acudir para demostrar que Bancolombia S.A. no le otorgó la seguridad suficiente.

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

En sentencia T-1075 de 2003, la Corte Constitucional determinó que la existencia de otros medios para obtener la información pedida no es un obstáculo para su contestación.

"Si bien pueden existir otros mecanismos cuya finalidad [esté] dirigida con mayor precisión a la satisfacción de un interés particular, la persona en cuya cabeza radica tal interés puede considerar más idóneo el derecho de petición para satisfacerlo. El derecho de petición no tiene dentro de su naturaleza la característica de ser subsidiario."

En esa medida, los funcionarios públicos ante quienes se presente la solicitud no pueden excusar su silencio ante la solicitud o su no respuesta de fondo en la falta de utilización de otros medios para la obtención de lo pedido."

Si bien, la Ley y la jurisprudencia han sido enfáticas en que las respuestas no necesariamente deben ser favorables a las pretensiones del peticionario, si deben resolverse de fondo y además, ponérsele en conocimiento.

Por lo anterior, al no encontrarse acreditado que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA resolvió de fondo la solicitud radicada por la accionante el 15 de mayo de 2023 y que esta le fuera puesta en conocimiento, es claro que se vulneró el derecho fundamental de petición de la señora CATHERINE CALIXTO DIAZ y por consiguiente, resulta procedente ordenar su tutela.

*En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,*

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición de la señora CATHERINE CALIXTO DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.014.197.860, el cual fue vulnerado por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

de la presente decisión resuelva de fondo la solicitud radicada el 15 de mayo de 2023, por la señora CATHERINE CALIXTO DIAZ.

TERCERO: ADVERTIR a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, que deberá acreditar ante esta autoridad judicial el cumplimiento del presente fallo de tutela.

CUARTO: ADVERTIR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede la impugnación, ante la Sala Civil del H. Tribunal Superior de este Bogotá D.C.

QUINTO: REMITIR esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; conforme a lo dispuesto por el artículo 31 de Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito, de tal manera que asegure su cumplimiento, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado electrónicamente
CONSTANZA ALICIA PIÑEROS VARGAS
JUEZ

DMR

Firmado Por:
Constanza Alicia Pineros Vargas
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 038
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: **929b383c95d8ba5697bbea923b8a3d46989c932522a5bc335c63499df093236b**

Documento generado en 23/06/2023 04:57:07 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>