



Bogotá, D. C., dieciocho (18) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

<b>Referencia:</b>	Acción de tutela
<b>Radicado:</b>	11001-4003-037-2024-00002-00
<b>Accionante:</b>	Luz Aleksandra Cabezas Pulido
<b>Accionado:</b>	Banco Finandina S.A BIC
<b>Providencia:</b>	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por Luz Aleksandra Cabezas Pulido en contra de Banco Finandina S.A.

### I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que Banco Finandina S.A ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

El 22 de diciembre 2023 radicó petición ante a través de correo electrónico bajo Radicado SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 1551703266319162716 mediante la cual solicitó a Banco Finandina S.A BIC lo siguiente: “(i) Sea informado fecha exacta en la cual el BANCO FINANDINA aprobó la obligación 1151615178. (ii) Sea enviado los documentos soportes firmados por la presente LUZ ALEXSANDRA CABEZAS PULIDO de la obligación 1151615178. (iii) Sea enviado todos los documentos que obren dentro de la aprobación de la obligación 1151615178. (iv) Sea informado la denominación actual de la obligación 1151615178, ejemplo crédito de consumo, tarjeta de crédito.” Sin embargo, advierte la promotora de la acción constitucional que, a la fecha de presentación de la tutela no ha recibido contestación clara y precisa a su pedimento, pues la entidad accionada el 9 de enero de 2024 emitió respuesta rindiendo información distinta a la solicita refiriéndose a la obligación No. 1150365733 y no a la requerida obligación 1151615178. Razón por la cual solicita el amparo de sus derechos constitucionales.

### II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la accionante que la entidad accionada vulnera sus derechos fundamentales. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, se ordene a la accionada dar contestación a la petición radicada a través de la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el No. 1551703266319162716.

### III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 12 de enero de 2024, disponiendo notificar a la accionada Banco Finandina S.A., y vinculando de oficio a la Superintendencia Financiera de Colombia con el objeto de que se pronunciaran sobre los hechos descritos en la tutela.



#### IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada reposa en el expediente digital.

#### V. CONSIDERACIONES

##### 1. De la competencia.

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

##### 2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho establecer si: ¿se vulneró el derecho de petición de la parte accionante por parte de la accionada?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de la parte accionante porque durante el trámite de la tutela la accionada afirmó haber dado contestación a la petición el 9 de enero de 2024. Sin embargo, no acreditó que hubiera contestado y notificado el contenido de la respuesta a la accionante, como pasará a explicarse.

##### 3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Corte Constitucional ha puntualizado lo siguiente:

*“(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*

*(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*

*(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*

*(iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) **debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***

*(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*

*(vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*

*(vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*

*(viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*



- (ix) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*
- (xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”<sup>1</sup>.*

#### 4. Caso concreto

Luz Alexandra Cabezas Pulido promovió acción de tutela para que se proteja su derecho fundamental de petición. El 22 de diciembre 2023 radicó petición ante la accionada solicitando: “(i) Sea informado fecha exacta en la cual el BANCO FINANDINA aprobó la obligación 1151615178. (ii) Sea enviado los documentos soportes firmados por la presente LUZ ALEXSANDRA CABEZAS PULIDO de la obligación 1151615178. (iii) Sea enviado todos los documentos que obren dentro de la aprobación de la obligación 1151615178. (iv) Sea informado la denominación actual de la obligación 1151615178, ejemplo crédito de consumo, tarjeta de crédito.” Sin embargo, a la fecha de presentación de la tutela no ha recibido respuesta clara y precisa a su pedimento, pues la entidad accionada el 9 de enero de 2024 emitió respuesta rindiendo información distinta a la solicita refiriéndose a la obligación No. 1150365733 y no a la requerida obligación 1151615178. Razón por la cual solicita el amparo de sus derechos constitucionales.

La accionada BANCO FINANDINA S.A., contestó la acción de tutela<sup>2</sup>, así: “se aclara a su despacho que la petición relacionada en este hecho fue contestada de fondo y debidamente notificada el 9 de enero de 2024, dentro de los términos otorgados por la ley. Se adjunta a la presente comunicación los anexos remitidos por Banco Finandina junto con la contestación del 9 de enero de 2024, para que sean valorados como pruebas en la acción de la referencia. Por lo demás, el contenido de la respuesta otorgada por el Banco el 9 de enero de 2024 coincide con el anexo enviado por el accionante.”.

De la revisión al expediente se advierte lo siguiente:

- (i) La accionante acreditó que el 22 de diciembre de 2023 presentó petición a través de correo electrónico bajo radicado Superintendencia Financiera de Colombia no. 1551703266319162716, tal como consta en el expediente. Hecho que además fue admitido por la entidad accionada en el numeral primero de su escrito de contestación.
- (i) La accionada al contestar la acción de tutela indicó que se había dado respuesta a la solicitud presentada por la demandante, el 9 de enero de 2024, remitiendo la documentación solicitada por la accionante.
- (ii) Lo solicitado en la petición del 22 de diciembre de 2023 fue: “**1.-** Sea informado fecha exacta en la cual el BANCO FINANDINA aprobó la obligación 1151615178. **2.-** Sea enviado los documentos soportes firmados por la presente LUZ ALEXSANDRA CABEZAS PULIDO de la obligación 1151615178. **3.-** Sea enviado todos los documentos que obren dentro de la aprobación de la obligación 1151615178. **4.-** Sea

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010. Corte Constitucional. Sentencia T -369 de 2013.

<sup>2</sup> Consecutivo No.11 del expediente digital



*informado la denominación actual de la obligación 1151615178, ejemplo crédito de consumo, tarjeta de crédito.”.*

- (i) Ahora bien, de la contestación de tutela allegada por Banco Finandina S.A se evidencia que dicha entidad en sus numerales 1 y 2 del acápite denominado “**fundamentos de derecho**” hace alusión a las solicitudes planteadas por la accionante. Así mismo, junto con el escrito de contestación remitió la documentación solicitada por Luz Alexandra Cabezas Pulido. Sin embargo, nótese que la parte accionada no allegó copia del escrito mediante el cual daba respuesta a la petición presentada por la promotora de la acción constitucional, enunciado es su escrito, así como tampoco acreditó haber notificado dicha respuesta a la accionante.

De lo anterior es claro, que la entidad accionada simplemente se limitó a afirmar que había dado contestación a dicha petición el día 9 de enero de 2024, sin tener en cuenta la afirmación realizada por la accionante en su escrito de tutela, donde advierte que el contenido de dicha respuesta no es coherente con la información solicitada. Luego, omitió acreditar el contenido y la notificación de dicha respuesta a la dirección de correo electrónico de la accionante, enunciado en su escrito de contestación de tutela. Por lo anterior, se hace necesaria la intervención del juez constitucional para que la accionada conteste de forma clara y notifique la respuesta a la petición elevada por Luz Alexandra Cabezas Pulido el 22 de diciembre de 2023.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### FALLA

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición a favor DE **LUZ ALEXSANDRA CABEZAS PULIDO** conforme con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la Banco Finandina S.A BIC. que, en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, de respuesta clara, concreta y de fondo a la petición presentada el 22 de diciembre de 2023 por Luz Alexandra Cabezas Pulido, advirtiéndole que, en el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta al peticionario en las direcciones electrónicas descritas en el escrito de petición y de tutela, esto es: [luzalexsandrapulido@gmail.com](mailto:luzalexsandrapulido@gmail.com) y [luz.cabezas@fac.mil.co](mailto:luz.cabezas@fac.mil.co).

**TERCERO:** Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

**CUARTO:** En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.  
Cundinamarca

**QUINTO:** Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional - *excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ  
Juez