

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX



JUZGADO TERCERO DE FAMILIA

Ibagué Tolima, diciembre seis (6) del dos mil veintiuno (2021)

1. OBJETO DE LA DECISIÓN

Se profiere sentencia dentro de la presente acción de tutela instaurada por la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ en contra del INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX, de ahora en adelante ICETEX, al amparo de los derechos fundamentales a la educación, debido proceso, igualdad, libre desarrollo de la personalidad y mínimo vital.

2. ANTECEDENTES

2.1. HECHOS

Señala la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ, que se encuentra como beneficiaria del crédito en la modalidad líneas tradicionales tú eliges 25% para el financiamiento del programa de Derecho en la IES (Institución Educativa Superior) con ID N^o3088855, el cual tiene como finalidad el apoyo a la educación superior, por lo que realizó sus estudios en el programa de Derecho en la Universidad Cooperativa de Colombia; que terminó materias y por ello no realizó la renovación del crédito ni actualizó sus datos en la plataforma del ICETEX para el periodo A - 2022, lo que notificó con tiempo a esa entidad.

Afirma que no fue posible realizar los pagos del crédito para el periodo, del 6 de noviembre de 2020, como se lo informó al ICETEX vía electrónica, debido a que tuvo problemas con la plataforma que le impedían acceder al pago en línea o imprimir el pago; que no pudo dirigirse a las instalaciones de esa entidad debido a la pandemia ya que no había atención presencial sino remota y que estuvo grave de salud por posible caso de COVID con dengue, lo cual le impidió continuar con el trámite de verificación en la plataforma.

Agrega que se comunicó con la línea telefónica del ICETEX y con los canales de atención que se encontraban vigentes, para que le corrigieran el error en plataforma, sin obtener respuesta; al no servir la plataforma, esperó que le llegaran los recibos de pago sin resultado alguno ya que al principio le llegaban físicamente y, cuando no, ingresaba a la plataforma para pagar en línea, lo que

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

tampoco fue posible debido a que no le aparecían los datos pues la página salía en blanco y los valores no salían, por lo que no pudo acceder y realizar el pago.

Manifiesta que realizó una nueva solicitud al ICETEX por el chat en línea, recibiendo respuesta el 17 de Junio de 2021, en la que se le informó que no era posible el reembolso porque debía estar al día con los pagos, pese a que era imposible la realización del pago, sin haber resuelto primero el problema en plataforma para poder ejecutar el pago.

Que el 13 de Julio de 2021 se comunicó con el chat en línea, donde el asesor especializado le informó que para la viabilidad del desembolso periodo B-2020 de la estudiante Angie Katherine Bohórquez Muñoz identificada con C.C 1.110.599.644, era necesario que la obligación se encontrara al día con los pagos, lo que era imposible por el error que arrojaba la plataforma; además, que no fue tenida en cuenta para los beneficios de la pandemia.

Sostiene que el 29 de Julio de 2021, le llegó una notificación por parte de Tesorería de la Universidad Cooperativa de Colombia, en la que le notificaron que no se había realizado el giro del semestre B-2020, por lo que posiblemente iba a entrar en cobro pre jurídico y, si se ponía al día y lo notificaba a tiempo o justificaba el no pago, sería posible el reembolso hacia la Universidad de parte del ICETEX. Por tal razón, inmediatamente se comunicó con la Universidad y con el ICETEX para que le dieran información acerca del proceso que se estaba llevando a cabo respecto al cobro pre jurídico, indicándole que se encuentra en mora.

Nuevamente se comunicó con el chat del ICETEX donde le informaron que se realizó la solicitud a servicio al cliente y debía esperar quince (15) días para que le dieran respuesta, pudiendo acceder a la plataforma solo hasta el 29 de agosto de 2021; realizó la transacción vía PSE por valor de \$500.000 y con dicha transacción quedaba a paz y salvo con el ICETEX por todos los meses atrasados. Sin embargo, pese a que la plataforma arrojaba los datos, persistía el error en cuanto no se actualizaba y no se descontaba ese valor del crédito. Pasaron tres a cinco días hábiles, pero seguía el error y los intereses moratorios aumentaban, por lo que se comunicó nuevamente con el chat para saber cuándo le sería aplicado el abono realizado a la plataforma.

El 3 de septiembre de 2021, recibió respuesta final por parte del ICETEX de que debía esperar de 3 a 5 días hábiles después de que se dio a conocer el caso para que no persistiera el error. Sin embargo, pese a que la plataforma fue corregida y que se encuentra a paz y salvo como se refleja actualmente, sigue en cobro pre jurídico por lo que se presentó en las instalaciones del ICETEX, donde le comunicaron que está en cobro pre jurídico y que por estar en mora debía realizar el pago del semestre B-2020 por su cuenta, toda vez que ella firmó un pagaré que contenía una cláusula que indicaba que por el no pago de las cuotas, suspendía el crédito, lo cual no fue por su culpa.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

Agrega la accionante que, por lo anterior, mediante derecho de petición solicitó al ICETEX, que le brindara una solución al caso y le permitiera validar la viabilidad del desembolso periodo 2020-2, ya que la culpa no es de ella sino de las fallas que presentaba la plataforma, obteniendo como respuesta del ICETEX que según el Acuerdo 012 del 26 de junio de 2019 *“que el crédito debía encontrarse al día como requisito en el proceso establecido en la renovación del mismo, así como también al momento de efectuarse un desembolso, y en el que expresa que la suspensión temporal de desembolsos se hace máximo por dos periodos académicos por las causales del inciso e) No estar al día en el cumplimiento de las obligaciones con el ICETEX, al momento de la actualización de datos del periodo académico inmediatamente anterior* *Parágrafo: EL ICETEX levantará la suspensión temporal del desembolso de matrícula si el beneficiario normaliza su obligación, hasta el momento de la actualización de datos, renovación IES, y al momento del desembolso”*

Asegura que, si bien incumplió con los pagos de los meses que aparecen en plataforma, el ICETEX debió verificar la razón por la que no se pudo llevar a cabo los pagos, lo que reiteradamente dio a conocer a través de los PQR de plataforma, sin que le dieran solución.

Agrega que no cuenta con los recursos para pagar el semestre y fue por ello que acudió al crédito del ICETEX pero aunque terminó materias no puede graduarse, pues debe estar a paz y salvo con la Universidad, no cuenta con tres millones de pesos (\$3.000.000.00) y mucho menos, está en condiciones de seguir pagando el crédito del ICETEX, el que solicitó para la financiación de su educación.

2.2. PRETENSIONES

Pretende la accionante, que se amparen sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene al ICETEX; i) el reembolso del valor correspondiente al periodo B-2020 que está pendiente, a la Universidad Cooperativa de Colombia y ii) se soliciten y se revisen los PQR o chats en línea dirigidos al ICETEX, donde se evidencia el daño en la plataforma y la asesoría recibida en cuanto al no pago hasta que se arreglara la plataforma.

3. TRÁMITE DE LA INSTANCIA

Allegada la tutela al Despacho, se admitió por auto del 25 de noviembre de 2021, ordenando la notificación a la entidad accionada, acto procesal que se cumplió por correo electrónico.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

3.1 PRONUNCIAMIENTO DE LA ACCIONADA

3.1.1 INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR- ICETEX

El apoderado judicial de la citada entidad sostuvo que, conforme a la verificación efectuada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Dirección de Cobranza y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Coordinador Grupo de Desembolsos de la entidad, se logró establecer que:

“PRIMERO: De conformidad con el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX, nos permitimos informar que a la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUNOZ identificada con cédula de ciudadanía No 1110599644 le fue otorgado el crédito N° 0191879491-0 ID 3088855 modalidad LINEAS TRADICIONALES - TU ELIGES 25% para cursar el programa de DERECHO en la UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA.

SEGUNDO: Una vez analizado el crédito, nos permitimos informar que en los registros sistematizados se evidencia que a la fecha la obligación se encuentra en época de estudios y registra al día sin saldo vencido.

TERCERO: Para el 26 de noviembre de 2021 se procedió con el ingreso del estado de COBRO PREJURIDICO – DEVOLUCION para el periodo académico 2020-2, con la finalidad de que las áreas de crédito, cartera y desembolsos realizaran los procesos correspondientes para que la beneficiaria acceda al giro que tiene pendiente.

CUARTO: El ICETEX realizó los siguientes giros de matrícula:

MONTOS GIRADOS								
FECHA	NÚMERO RELACION	CRÉDITO ICETEX	PRIMA SEGURO	TOTAL FINANCIADO	TOTAL GIRADO	ESTADO GIRO	PERIODO	RUBRO
08-19-2016	324429	\$2.606.940	\$39.089	\$2.645.029	\$2.606.940	EN FIRME	2016-2-0	MATRICULA
12-21-2016	10480136	\$3.013.932	\$45.209	\$3.059.141	\$3.013.932	EN FIRME	2017-1-0	MATRICULA
10/04/2017	10554716	\$2.538.048	\$38.071	\$2.576.119	\$2.538.048	EN FIRME	2017-2-0	MATRICULA
03-23-2018	10613826	\$2.885.444	\$50.495	\$2.935.939	\$2.885.444	EN FIRME	2018-1-0	MATRICULA
7/09/2018	10631654	\$3.055.176	\$53.486	\$3.108.662	\$3.055.176	EN FIRME	2018-2-0	MATRICULA
05-29-2019	10738343	\$3.299.598	\$65.992	\$3.365.590	\$3.299.598	EN FIRME	2019-1-0	MATRICULA
07-17-2019	10747308	\$3.116.287	\$62.326	\$3.178.613	\$3.116.287	EN FIRME	2019-2-0	MATRICULA
04-21-2020	10856865	\$2.859.645	\$57.193	\$2.916.838	\$2.859.645	EN FIRME	2020-1-0	MATRICULA
11-29-2021	11045665	\$2.573.685	\$51.474	\$2.625.159	\$2.573.685	EN PROCESO DE GIRO	2020-2-0	MATRICULA

QUINTO: Con el fin de dar respuesta a la acción de tutela, informamos que el Grupo de Desembolsos emitió la resolución 11045665, correspondiente al giro de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

matrícula del periodo 2020-2, el cual será abonado a la cuenta bancaria registrada para la Universidad Cooperativa de Colombia, en el transcurso de los próximos días”

Agrega el profesional, que el 29 de noviembre de 2021, se remitió respuesta de fondo, clara y concisa a la accionante, tanto a la dirección física como electrónica por aquella reportada y que la tutela es improcedente por contar con otros mecanismos de solución de conflictos, refiriéndose a cada uno de los derechos invocados por la actora a través de diversas jurisprudencias, solicitando se deniegue la tutela.

4. MATERIAL PROBATORIO

Se aportaron como pruebas:

- 4.1 Copia de la cédula de ciudadanía de la accionante
- 4.2 Estado de cuenta actual expedido por el ICETEX que indica que la actora se encuentra al día.
- 4.3 Correos enviados a la Universidad Cooperativa de Colombia frente a la solicitud del desembolso al igual que al ICETEX.
- 4.4 Respuestas a la solución de casos a petición del error en plataforma
- 4.5 Factura del pago en el que quedaba a paz y salvo y que se reflejó poco después a lo estipulado
- 4.6 Certificación expedida por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Dirección de Cobranza respecto a los desembolsos realizados a la accionante y de la que se extrae que esa dependencia emitió la Resolución No. 11045665 correspondiente al giro de la matrícula del periodo 2020-2, el cual será abonado a la cuenta bancaria de la Universidad Cooperativa de Colombia
- 4.7 Certificación expedida por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Coordinador Grupo de Desembolsos, que indica que el 26 de noviembre de 2021, se procedió con el ingreso del estado de COBRO PREJURIDICO – DEVOLUCION para el periodo académico 2020-2, con la finalidad de que las áreas de crédito, cartera y desembolsos realizaran los procesos correspondientes para que la beneficiaria acceda al giro que tiene pendiente.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

4.8 Copia de la comunicación remitida por el ICETEX a la accionante el 29 de noviembre de 2021, en la que le indica se procederá al desembolso del valor correspondiente al periodo 2020 -2

5. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

5.1. Competencia

El Despacho asumió la competencia atendiendo la naturaleza jurídica del ICETEX y que los derechos fundamentales de ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ se reclaman vulnerados en la ciudad de Ibagué.

5.2. Problema Jurídico Planteado

Consiste en determinar si es procedente la protección de los derechos fundamentales a la educación, debido proceso, igualdad, libre desarrollo de la personalidad y mínimo vital de la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ toda vez que el INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX no ha desembolsado a la IES el valor correspondiente al periodo 2020-2 del programa de derecho que adelantó la actora en la Universidad Cooperativa de Colombia

5.3. Tesis del Despacho

El Despacho sostendrá que a la fecha desaparecieron las causas que dieron origen a la presente acción, por cuanto se autorizó el desembolso del valor correspondiente al periodo 2020-2 por parte del ICETEX, a la Universidad Cooperativa de Colombia, concerniente al crédito adquirido por la accionante ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ.

5.4. Precedente jurisprudencial

Sobre la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional en Sentencia T- 444-18 con ponencia de la Dra. FLORIA STELLA ORTIZ DELGADO manifestó:

“14. De una parte, esta Corporación ha señalado que la carencia actual de objeto por hecho superado se presenta cuando desaparecen los actos que amenazan la vulneración de un derecho fundamental. En este sentido, la Sentencia T-096 de 2006 estableció:

“Cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada,

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

el amparo constitucional pierde toda razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, pues la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua, y por lo tanto, contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”

5.5. Caso concreto

En el presente asunto, tenemos que la accionante ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ, adquirió un crédito educativo con el ICETEX para el pago de sus estudios superiores; que debido a diversos inconvenientes con la plataforma del ICETEX y de salud de aquella, no pudo efectuar unos pagos a dicha entidad por lo que, aquella no desembolsó a la Universidad donde adelantaba su programa de derecho, el valor correspondiente al periodo 2020-2. Así mismo, fue requerida por la Universidad para que cancelara lo adeudado y así poder obtener su título profesional, que a raíz de lo anterior, en múltiples ocasiones solicitó a través del chat y de correos electrónicos del ICETEX, la corrección general en la plataforma de esa entidad para poder realizar el pago de lo adeudado y así lograr el giro pendiente de pago a la universidad donde cursó sus estudios, sin obtener una respuesta satisfactoria.

Si bien en principio, el ICETEX indicó que no era posible acceder al pago del semestre dejado de desembolsar al centro educativo donde adelantó sus estudios la accionante por cuanto aquella se encontraba en mora de hacer los pagos de las cuotas, sin tener en cuenta las dificultades presentadas en la plataforma de esa entidad, con ocasión de la presente acción, se vislumbra que a la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ, el 29 de noviembre de 2021, le fue comunicada la decisión de que una vez analizada y verificada la situación por ella expuesta, *“se procedió con el ingreso del estado de COBRO PREJURIDICO – DEVOLUCION para el periodo académico 2020-2, con la finalidad de que las áreas de crédito, cartera y desembolsos realizaran los procesos correspondientes para que la beneficiaria acceda al giro que tiene pendiente”*, y que para tal fin, el Grupo de Desembolsos emitió la Resolución 11045665, correspondiente al giro de matrícula del periodo 2020-2, el cual será abonado a la cuenta bancaria registrada para la Universidad Cooperativa de Colombia.

Así las cosas, no cabe duda que es inocuo pronunciarse de fondo para proteger los derechos fundamentales de la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ ya que le fue expedida la Resolución 11045665 por la cual se ordena el giro de matrícula del periodo 2020-2 a la Universidad Cooperativa de Colombia, tornándose improcedente el amparo invocado por carencia actual de objeto por hecho superado. Además, no se avizora otro hecho que pueda generar vulneración o quebranto de los derechos fundamentales de la accionante.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 73001-31-10-003-2021-00457-00
ACCIONANTE: ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ
ACCIONADO: ICETEX

En consecuencia, se declarará la carencia actual de objeto por hecho superado dentro de la acción de tutela promovida por la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ contra el ICETEX.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero de Familia de Ibagué, Administrando Justicia en Nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la carencia actual de objeto por hecho superado dentro de la acción de tutela promovida por la señora ANGIE KATHERINE BOHORQUEZ MUÑOZ, identificada con C.C. No 1.110.599.644, contra el INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX, por las razones expuestas en ésta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión a las partes, remitiendo copia de la misma y advirtiendo que contra ella procede la impugnación dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

TERCERO: Remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnada la sentencia oportunamente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ALRP