

**INFORME SECRETARIAL.** Bogotá D.C., 17 de marzo de 2023. En la fecha pasa al Despacho de la Señora Juez, por primera vez la presente ACCIÓN DE TUTELA, proveniente de reparto con UN CUADERNO contentivo de 28 folios incluido la hoja de reparto, todos ellos electrónicos, bajo el radicado **No. 2023 00135**. Sírvase proveer.

*Berrocal Porto*

**MARÍA CAROLINA BERROCAL PORTO**  
**SECRETARIA**



**JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA**

Bogotá D.C., veintiuno (21) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

Evidenciado el informe que antecede y previo a las consideraciones, se ordena **AVOCAR** la presente acción constitucional.

De igual forma, facúltese a **MANUEL ALBERTO CUBEROS QUINTERO** para actuar en causa propia, dentro de la acción de tutela de la referencia.

Como quiera, que la acción instaurada por **MANUEL ALBERTO CUBEROS QUINTERO**, identificado con C.C. 1.020.818.081, cumple con los requisitos establecidos en los artículos 14 y 37 (inciso 2) del Decreto 2591 de 1991, **SE ADMITE**, en contra del **EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA**. En consecuencia, **SE DISPONE**:

**PRIMERO: NOTIFICAR** este auto de conformidad a lo normado en el artículo 16 del decreto 2591 de 1991, vía fax o por el medio más eficaz al **EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA**, adjuntando copia del escrito de tutela y del presente auto, a fin de que informen dentro del término de 48 horas (conforme a lo establecido en el Decreto 2591 de 1991 artículo 19), las razones de defensa que les asiste frente a las pretensiones de la parte accionante, junto con las pruebas que pretendan hacer valer.

**SEGUNDO: TENER** como pruebas documentales las aportadas por la accionante con el escrito de tutela.

**TERCERO:** Cumplido lo anterior, **VUELVA** la presente diligencia al Despacho, para lo pertinente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

La Juez,

*Diana Elisset Alvarez Londoño*

**DIANA ELISSET ALVAREZ LONDOÑO**

Amgc



**JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**  
Calle 14 N°7 – 36 Piso 14 Edificio Nemqueteba

Bogotá D.C., veintiuno (21) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

## **ACCIÓN DE TUTELA**

**OFICIO No.0142**

Señores

**EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA**

[peticiones@pqr.mil.co](mailto:peticiones@pqr.mil.co)

[corec.juridica@buzonejercito.mil.co](mailto:corec.juridica@buzonejercito.mil.co)

[registro.coper@buzonejercito.mil.co](mailto:registro.coper@buzonejercito.mil.co)

[div05@buzonejercito.mil.co](mailto:div05@buzonejercito.mil.co)

Ciudad.

**REF: TUTELA N° 2023 0131 de MANUEL ALBERTO CUBEROS  
QUINTERO, identificado con C.C. 1.020.818.081, en contra del  
EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA.**

Adjunto al presente oficio remito copia del escrito de tutela de la referencia junto con la copia del auto de la fecha por medio del cual se admitió la presente acción constitucional, para que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas** ejerza su derecho de defensa sobre la acción incoada, al considerar la accionante que se le está vulnerando su derecho fundamental al debido proceso.

Cordialmente,



**MARÍA CAROLINA BERROCAL PORTO**  
Secretaria

Adjunto lo enunciado en 28 folios.

Amgc

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D. C.**

**FALLO DE TUTELA No. 0040**

<b><u>REFERENCIA:</u></b>	<b>ACCION DE TUTELA No. 2023-00109</b>
<b><u>ACCIONANTE:</u></b>	<b>ASTRID DEL CARMEN PORTACIO LÓPEZ</b>
<b><u>ACCIONADA:</u></b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO</b>

Bogotá, D.C., veintiuno (21) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

Procede el Despacho a resolver la **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por la señora **ASTRID DEL CARMEN PORTACIO LÓPEZ** identificada con C.C. 45.450.362, quien actúa en nombre propio, en contra de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por considerar que se le ha vulnerado los derechos fundamentales de petición y debido proceso.

**1. COMPETENCIA PARA CONOCER**

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1° del Decreto 333 de 2021 el cual dicta que: *“ARTÍCULO 1. Modifícase el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, el cual quedará así: “ARTÍCULO 2.2.3.1.2.1. Reparto de la acción de tutela. Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas:*

*2. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden nacional serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces del Circuito o con igual categoría”.*

Por lo anterior, este juzgado es competente para conocer de la presunta violación del derecho invocado.

## **2. ANTECEDENTES**

Como sustento fáctico de sus pretensiones, el accionante en síntesis señaló lo siguiente:

- Que el 27 de diciembre de 2021, presentó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en contra de la sociedad Refinancia S.A.S. bajo el radicado 2021-510987-000000000, por considerar que le estaba vulnerando los derechos al debido proceso, buen nombre y habeas data de su señora madre, al negarse a expedir paz y salvo de la obligación que fue cancelada por la aseguradora Axa Colpatria Seguros S.A.
- Que el 29 de agosto de 2022, radicó petición ante la accionada, con la finalidad de solicitar que se le notificara la respuesta de la queja, que presuntamente había sido emitida el 1 de julio de 2022 y que no le fue notificada al correo electrónico y tampoco aparece en la página de la entidad.
- Que, a la fecha de radicación de esta acción de tutela, han transcurrido 130 días sin recibir respuesta, lo que vulnera sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

Con fundamento en los hechos narrados, solicitó que se ordene a la entidad accionada que emita una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición del 29 de agosto de 2022.

## **3. TRÁMITE SURTIDO EN ESTA INSTANCIA**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 7 de marzo de 2023, este Despacho ordenó librar comunicación a la entidad a través de su correo electrónico, a fin de que, en el término de 48 horas, suministrara información acerca del trámite dado a dicha solicitud.

## **4. RESPUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Dentro del término de traslado intervino para informar que, una vez consultada la base de datos de los operadores de información Experian

Colombia S.A. y Cifin S.A.S. no encontró reporte negativo a su nombre, por parte de Refinancia S.A.S., por tal razón no encontró mérito para iniciar una actuación de investigación administrativa.

Manifestó que el 30 de agosto de 2022, recibió solicitud de notificación del oficio que cerró la anterior queja, que fue contestada a la accionante a la dirección electrónica suministrada a la entidad, reiterándole la respuesta que ya se le había notificado.

Agregó que el 8 de marzo de 2023, volvió a revisar el historial crediticio de la tutelante, encontrando que la sociedad Refinancia S.A.S. a la fecha no reporta información negativa y/o positiva a su nombre.

## **5. CONSIDERACIONES**

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política de 1991, reglamentado por el Decreto Ley 2591 del mismo año, la acción de tutela es un instrumento judicial al cual pueden acudir todas las personas en todo momento y lugar, por sí mismas o por intermedio de representante, para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos resulten lesionados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particular, cuya procedencia está supeditada a que no existan otros recursos judiciales, salvo cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En relación con la procedencia de esta acción para conseguir la salvaguardia del derecho fundamental de petición, la jurisprudencia ha sostenido que, debido a que el ordenamiento jurídico no tiene previsto un medio judicial, diferente de este, para conseguir su amparo, cualquier persona que considere vulnerado o amenazado tal derecho puede acudir directamente a su interposición, sin que sea admisible exigirle algún requisito adicional<sup>1</sup>.

En lo que tiene que ver con su alcance y contenido, el artículo 23 constitucional, reglamentado por el artículo 1.º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, establece que toda persona tiene derecho a elevar peticiones respetuosas ante las entidades públicas o

---

<sup>1</sup> Ver Corte Constitucional, T-206-2018

los particulares, por motivos de interés general o individual, y a recibir una respuesta clara, pronta, completa o efectiva y congruente.

Sobre el particular, es importante destacar que una respuesta es **clara** cuando explique de manera comprensible su sentido y contenido al peticionario; es **pronta** cuando se cumplan los plazos establecidos en la legislación; es **completa o efectiva** cuando se resuelve materialmente la inconformidad, se soluciona el caso planteado o se satisfacen los requerimientos del solicitante, sin que por ello se excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa; y es **congruente** cuando exista coherencia entre lo respondido y lo reclamado *«de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional»*<sup>2</sup>.

Sobre el núcleo esencial del derecho de petición y su debida satisfacción ha señalado la H. Corte Constitucional:

*“Tal y como lo ha señalado en múltiples ocasiones la jurisprudencia constitucional, existen parámetros que permiten de manera general determinar el contenido y el alcance del derecho de petición. En efecto, entre otras cosas podemos señalar que: a) El derecho de petición es fundamental. b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la petición. 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. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.** 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. f) 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 6° 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. g) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible*

---

<sup>2</sup> Ver Corte Constitucional, T-521-2020

*de que se ha violado el derecho de petición. h) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta.”<sup>3</sup>*

En el presente asunto, el Despacho debe precisar que, el derecho de petición formulado ante entidades como las accionadas no implica una respuesta favorable a la solicitud formulada. Resulta oportuno traer al presente asunto el criterio de la Corte Constitucional<sup>4</sup>, sobre el particular:

*“Es este orden de ideas, la jurisprudencia también ha sido clara en señalar que: “el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”<sup>5</sup>”.*

Acerca de la oportunidad legal que tienen las entidades públicas y los particulares, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece que toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, excepto cuando se soliciten documentos o información que serán entregados en 10 días; cuando se eleven consultas que deberán ser resueltas en 30 días y en el caso en que no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## **6. EL CASO CONCRETO**

En el presente caso se evidencia que la señora ASTRID DEL CARMEN PORTACIO LÓPEZ radicó una reclamación de protección ante la Superintendencia de Industria y Comercio el 28 de diciembre de 2021, con radicado 21-510987, para interponer una queja en contra de Refinancia S.A.S. por afectación al debido proceso, buen nombre y habeas data de su señora madre ECILDA NEREIDA LÓPEZ VILLADIEGO (q.e.p.d.).

---

<sup>3</sup> Ver Corte Constitucional, sentencia T-275-2005

<sup>4</sup> Corte Suprema de Justicia. Sent. 22 de septiembre de 2015. Rad. No. 82.030. STP13130-2015.

Relató en aquella oportunidad, que su progenitora adquirió un crédito con el establecimiento de comercio Muebles y Accesorios, ubicado en el Parque Comercial Guacarí de la ciudad de Sincelejo – Sucre, financiado a través de la sociedad Refinancia S.A.S., por la suma de \$2.098.999, para ser cancelados en 12 cuotas, amparado con una póliza de vida de Axa Colpatria Seguros S.A.

Ante el fallecimiento de la tomadora del crédito el 27 de junio de 2020, se afectó la póliza de vida y se cubrió el saldo restante de la obligación el 23 de septiembre de 2021; sin embargo, la entidad financiera se ha sustraído de expedir el certificado de paz y salvo, con el argumento de que está analizando el pago que hizo la aseguradora y mientras tanto, continúan los trámites administrativos de cobro.

Por esta razón, la accionante decidió interponer una queja en contra de esa entidad, para que verificara su actuación, pero respecto de la señora ECILDA NEREIDA LÓPEZ VILLADIEGO, quien obtuvo el crédito y la póliza de vida que debía cubrirlo en caso de fallecimiento, y no en nombre propio, como lo ha mal entendido la Superintendencia, quien en respuesta a esta acción constitucional, insistió en afirmar que a nombre de la accionante ASTRID DEL CARMEN PORTACIO LÓPEZ no se observan reportes negativos por parte de la entidad financiera, cuando lo que ella reclama es la obligación de su señora madre respecto de Refinancia S.A.S.

De las pruebas que allegó la misma accionada, se evidencia que en la queja que radicó la tutelante, adjunto la copia de la cédula de la señora ECILDA NEREIDA LÓPEZ VILLADIEGO (q.e.p.d.); el formulario de solicitud crédito; el formato de la póliza adquirida con Axa Colpatria S.A.; los comprobantes de pago de las cuotas y demás documentos para la obtención del crédito, todos diligenciados por la señora López Villadiego (q.e.p.d.); es decir, que fácil se puede colegir que el trámite corresponde a esta señora y no a la accionante, quien se ve en la obligación de hacerlo ante el fallecimiento de la primera.

A esto habría que agregarle que además de que la accionada no ha respondido acertadamente lo que solicitó la accionante, tampoco aportó

prueba de que le hubiera notificado estas respuestas al correo, a pesar de que el encabezado de los dos oficios señala la dirección electrónica, pues no hay constancia de que el mensaje hubiera sido enviado y mucho menos recibido por el destinatario.

Así las cosas, lo que observa esta juzgadora, es que la Superintendencia de Industria y Comercio, está en la obligación de leer y analizar el caso concreto que plantea la accionante en su queja y respecto de la cual, solicitó posteriormente una resolución mediante petición del 29 de agosto de 2022, para que pueda responder de fondo, de manera clara y congruente con lo solicitado; es decir, lo concerniente a la obligación de la señora ECILDA NEREIDA LÓPEZ VILLADIEGO (q.e.p.d.) y le sea puesto en conocimiento de la accionante, al correo electrónico suministrado [astry721@hotmail.com](mailto:astry721@hotmail.com).

Bajo esta óptica, el derecho *iusfundamental* de petición se encuentra vulnerado por parte de la entidad convocada y así se habrá de declarar.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la señora **ASTRID DEL CARMEN PORTACIO LÓPEZ**, invocado en contra de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **RONALD ANDRES DÍAZ GARZÓN** en su calidad de Coordinador del Grupo de Tratamiento de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, o quien haga su veces, o sea el competente, para que en el término improrrogable de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** contadas a partir de la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo la solicitud radicada el 29 de agosto de 2022, específicamente, en lo atinente a la queja interpuesta en contra de

Refinancia S.A.S. respecto del crédito que adquirió la señora ECILDA NEREIDA LÓPEZ VILLADIEGO (q.e.p.d.).

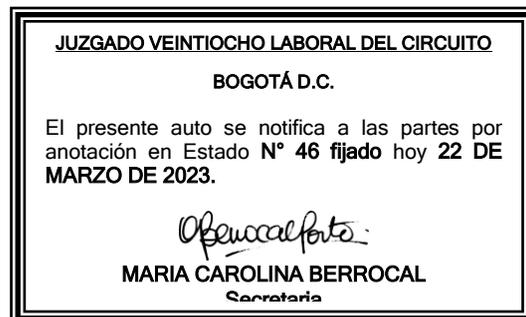
**TERCERO: INSTAR** a la persona responsable de cumplir el fallo de tutela a que, en lo sucesivo, se abstenga de incurrir en las conductas que motivaron esta acción, no sin antes advertirle que, de no acatar las órdenes aquí impartidas, se verá involucrada en un incidente de desacato en los términos del artículo 27 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO: NOTIFICAR** la presente providencia de conformidad con lo establecido por el artículo 5° del Decreto 306 de 1992, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

**QUINTO:** Si el presente fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación, remítase a la H. CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión, en caso de ser impugnado remítase al H. TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTA D.C.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**DIANA ELISSET ALVAREZ LONDOÑO**  
**JUEZ**



Amgc

Firmado Por:  
Diana Elisset Alvarez Londoño  
Juez Circuito  
Juzgado De Circuito  
Laboral 028  
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: **1cccfd66cc3d38490434cfc96760dce7fcff413302916bfa38fb20f1fff94dc**

Documento generado en 21/03/2023 03:10:53 PM

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