



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
**Email: [cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

---

Bogotá D.C., once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020)

**Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00891-00**

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **MARÍA AURORA ARENAS GARZÓN** en contra de **BANCO AV. VILLAS S.A.**

**I. Antecedentes**

**A. La pretensión**

**1.** La señora María Aurora Arenas Garzón solicitó la protección de su derecho fundamental de petición, por lo que solicitó:

*«1. Que se ordene al representante legal y/o quién haga sus veces de **BANCO AV. VILLAS S.A.**, que de manera **INMEDIATA** proceda a responder de fondo mi derecho de petición, el cual recibieron de manera física el día 14 de noviembre del año 2019.»*

*«2. Que se ordene al representante legal y/o quién haga sus veces de **BANCO AV. VILLAS S.A.**, que de manera **INMEDIATA** procedan a enviarme junto con la respuesta al derecho de petición, copia de toda la documentación por mi solicitada.»*

*«3. Las demás que de manera oficiosa considere su despacho en procura de la protección de los derechos fundamentales vulnerados.» [Fl. 3 Ind. Exp. Electrónico 001EscritoTutela]*

**B. Los hechos**

**1.** En la demanda de tutela expuso la accionante que el **13 de noviembre del año 2019**, envió a través del servicio postal de Interrapidísimo S.A. un derecho de petición a la entidad bancaria Banco AV. Villas S.A identificada con Nit. 860.035.827-5, a la dirección Carrera 13 No. 27 – 47 de Bogotá D.C., en el que solicitó la siguiente información y documentación relacionada con el crédito del que fue titular:

*«"(...)»*

*«1. Copia del Formulario de Solicitud de crédito.»*

*«2. Copia de la carta de aprobación del crédito.»*

*«3. Copia del pagaré.»*

*«4. Copia del ciclo de amortización en el que conste la relación de todas las cuotas que se debían pagar, así como el monto que corresponde a capital e intereses.»*

*«5. Historial de pagos detallado en el que se indiquen con fecha el monto desembolsado, todos y cada uno de los abonos y cuotas pagadas de este escrito, relacionando la fecha de consignación y la forma en cómo fue imputado y/o aplicado el pago, es decir, cuanto a capital, intereses, honorarios; etc.»*

«6. Copia del o los acuerdos de pago que firmé con su entidad.»

«7. Copia del paz y salvo.»

«8. Certificación de que yo fui quién cancelé la totalidad del crédito. (...)»

**2.** Así mismo indicó, que la entidad accionada recibió el derecho de petición de manera física el **14 de noviembre de 2019**, teniendo en cuenta que transcurrieron más de quince (15) días hábiles y no recibió respuesta por parte de la accionada, procedió el 26 de mayo de 2020 a radicar queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, radicada con el No. 2020112121-002-000. La citada Superintendencia le otorgó al banco AV Villas un plazo adicional de diez (10) días hábiles para dar respuesta a su derecho de petición.

**3.** Vencido el plazo concedido por la Superintendencia Financiera, tampoco recibió la respuesta pretendida, motivo por el cual nuevamente a través del portal web de la Superintendencia el 18 de agosto de 2020, radicó una nueva queja bajo el radicado No. 2020195347-002-00, de nuevo la Superintendencia le concedió al banco un término de diez (10) días hábiles para dar respuesta al derecho de petición y a la fecha de presentación de la acción de tutela, no había recibido dicha respuesta.

**4.** La accionante, indicó que a la fecha de presentación de la acción de tutela [27 de noviembre de 2020], hace la salvedad «**que ya transcurrió un año completo desde que envié derecho de petición al BANCO AV. VILLAS S.A.**» [Numeral Quinto Fl. 3 01EscritoTutela] y que dicha entidad persiste en su negativa de enviarle respuesta. De igual manera, tampoco recibió respuesta a las quejas que radicó en la Superintendencia Financiera de Colombia. [Ind. Exp. Electrónico 001EscritoTutela]

## II. El trámite de la instancia

**1.** El 30 de noviembre de 20 se admitió la acción de tutela y se vinculó en el extremo pasivo a la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, se ordenó el traslado a la entidad accionada y a la vinculada para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Ind. Exp. Electrónico 004AutoAdmiteAccionTutela202000891].

**2. LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** manifestó que, respecto a la queja con radicado No. 2020112121, una vez analizado el escrito, se procedió a dar apertura a un trámite administrativo de queja. En virtud de lo anterior, el día 26 de mayo mediante Oficio No. 2020112121-001 se requirió a la vigilada para que diera una respuesta completa, clara, precisa y comprensible que contenga una solución o aclaración de los reclamos presentados por la quejosa, de la cual debería remitir copia a esa Superintendencia.

Bajo el radicado No. 2020112121-005 del 26 de junio de 2020, el banco accionado remitió copia a esa entidad de la respuesta otorgada a la accionante, así mismo, ante el silencio de la ahora accionante, se procedió a dar por terminado el trámite de queja.

**2.1.** Con relación a la queja con radicado No. 2020195347 señaló que, el 18 de agosto de 2020 se requirió a la vigilada para que diera una respuesta completa, clara, precisa y comprensible que contenga una solución o aclaración de los reclamos presentados por la quejosa, de la cual debería remitir copia a esa Superintendencia. El 26 de junio de 2020, el banco accionado remitió copia a esa entidad de la respuesta otorgada a la accionante, así mismo, ante el silencio de la ahora accionante, se procedió a dar por terminado el trámite de queja.

**2.2.** Señaló que el procedimiento establecido para atender las quejas presentadas por los clientes contra las instituciones financieras, se encuentra sujeto a los trámites propios de un proceso administrativo, en la medida en que se requiere el agotamiento de etapas como el traslado de la queja a la entidad vigilada, solicitud de explicaciones cuantas veces sea necesario, etapa de descargos, etapa probatoria, si hay lugar a ello y fase de evaluación del expediente y finalización del mismo.

**2.3.** Frente al trámite de las quejas, señaló que, una vez iniciada la actuación administrativa de queja, se procede a requerir a la entidad o persona supervisada con la finalidad de que remita al quejoso una respuesta clara y comprensible, respaldada con los documentos que estime necesarios, para lo que deberá seguir el procedimiento y términos establecidos en el numeral 8 y ss. del Capítulo II Título IV de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

Que, una vez conocida la posición de las partes, se procede a la evaluación de la queja, que incluye la respuesta suministrada por la entidad vigilada y por ende de los hechos que se endilgan.

Verificada la respuesta de la entidad vigilada y una vez cumpla con los criterios de oportunidad, claridad y eficiencia, la Superintendencia toma la decisión de finalizar el trámite correspondiente, siempre y cuando la calidad y claridad de la respuesta suministrada por la entidad vigilada al quejoso haya atendido el objeto de la reclamación, o se encuentre que la misma carece de fundamento previa clarificación de lo pertinente.

Por lo anterior, solicitó se niegue la presente solicitud de amparo en lo que respecta a la Superintendencia Financiera de Colombia. [Ind. Exp. Electrónico 009ContestaciondeSuperfinanciera].

**3. EL BANCO AV VILLAS** indicó que, adjunta copia de la respuesta N° 190901-20 [Ind. Exp. Electrónico 018Anexo7ContestacionTutela20201204] emitida por el banco y dirigida a la accionante de acuerdo con lo solicitado por ella, al correo electrónico [alejaleonarenas@gmail.com](mailto:alejaleonarenas@gmail.com), el cual aportó en el escrito de tutela y que, así mismo, le remitieron las respuestas dadas con anterioridad, las cuales corresponden a las radicaciones en su Central Única de Reclamos Nos. 9926410, 10611729 y 10365310, con los correspondientes anexos. [Ind. Exp. Electrónico 011ContestacionTutelaBancoAvVillas20201204]

Además, manifestó que no hay lugar a tutelar los derechos presuntamente vulnerados, debido a que el banco respondió las peticiones de la accionante.

Por lo anterior solicitó que niegue el amparo invocado.

### III. Consideraciones

**1.** De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

**2.** La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.<sup>1</sup>

**3.** De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el siguiente **problema jurídico** que consiste en determinar: si la acción de tutela presentada cumple con el requisito de **inmediatez**, habida cuenta que el **derecho de petición** respecto del cual se alega su vulneración fue radicado el **14 de noviembre de 2019**.

**4.** Respecto al requisito **-inmediatez-** ha precisado la Corte Constitucional que no se trata de un término de caducidad, más bien es una exigencia que sigue la naturaleza de esta acción

<sup>1</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

prevista para la protección inminente de derechos, finalidad que perdería sentido si transcurre mucho tiempo desde que surge el hecho o acto vulneratorio.<sup>2</sup>

**5.** Frente al término en el que debe interponerse la acción constitucional, la Corte Suprema de Justicia – Sala de Casación Civil en sentencia STC1814-2016, del 18 de febrero de 2016, M.P. Ariel Salazar Ramírez, recordó:

*«En punto al requisito de la inmediatez, connatural a esta acción pública, precisa señalar que así como la Constitución Política, impone al Juzgador el deber de brindar protección inmediata a los derechos fundamentales, al ciudadano le asiste el deber recíproco de colaborar para el adecuado funcionamiento de la administración de justicia (ordinal 7, artículo 95 Superior), en este caso, impetrando oportunamente la solicitud tutelar, pues la demora en el ejercicio de dicha acción constitucional, puede tomarse, ora como síntoma del carácter dudoso de la lesión o puesta en peligro de los derechos fundamentales, o como señal de aceptación a lo resuelto, contrario en todo caso a la urgencia, celeridad, eficacia e inmediatez inherente a la lesión o amenaza del derecho fundamental.*

*Precisamente, en orden a procurar el cumplimiento del memorado requisito, la Sala en reiterados pronunciamientos ha considerado por término razonable para la interposición de la acción el de **seis meses**».*<sup>3</sup> Énfasis añadido

**6.** En este sentido, precisamente dado el espíritu de esta acción constitucional, en la sentencia SU-961 de 1999 se explicó que “si el elemento de la inmediatez es consustancial a la protección que la acción brinda a los derechos de los ciudadanos, ello implica que debe ejercerse de conformidad con tal naturaleza. Esta condiciona su ejercicio a través de un deber correlativo: la interposición oportuna y justa de la acción.

**6.1.** De igual manera, expuso la Corte Constitucional que: si “*la inactividad del accionante para ejercer las acciones ordinarias, cuando éstas proveen una protección eficaz, impide que se conceda la acción de tutela, del mismo modo es necesario aceptar que la inactividad para interponer esta última acción durante un término prudencial, debe llevar a que no se conceda. En el caso en que sea la tutela y no otro medio de defensa el que se ha dejado de interponer a tiempo, también es aplicable el principio según el cual la falta de ejercicio oportuno de los medios que la ley ofrece para el reconocimiento de sus derechos no puede alegarse por esta vía*”.<sup>4</sup>

**7.** Así las cosas, nótese que la inmediatez es una condición de procedencia de la tutela, en virtud de la cual la acción debe interponerse dentro de un “**tiempo razonable y prudencial**” a partir del momento en que ocurrió la violación o amenaza de los derechos fundamentales, puesto que es un instrumento jurídico que ha sido diseñado para conjurar de manera imperiosa las perturbaciones sobre los derechos fundamentales, y no para perpetuar indefinidamente actuaciones que pueden ser resueltas válidamente mediante otros medios de defensa judicial establecidos en el ordenamiento.

**8.** Adicionalmente, el **requisito de inmediatez** demanda que el recurso de amparo sea presentado en un lapso cercano a la ocurrencia de los hechos generadores de la perturbación, con el propósito de evitar que el paso del tiempo desvirtúe la amenaza o la violación que se cierne sobre los derechos fundamentales o comprometa incluso la necesidad de su inminente protección, situación que en el presente asunto no se configura, pues el derecho de petición se elevó el **14 de noviembre de 2019** de acuerdo con lo manifestado por la accionante en el hecho primero del escrito de tutela y ratificado por ella misma en el hecho quinto al advertir que hace «**la salvedad que ya transcurrió un año completo desde que envié derecho de petición al BANCO AV. VILLAS S.A.**» y la acción de amparo se incoó solo hasta el **27 de noviembre de 2020** [Ind. Exp. Electrónico 002Actareparto] es decir, luego de transcurridos más de los seis (6) meses señalados en precedencia, desvirtuando de esta manera la vigencia de la protección.

<sup>2</sup> Sentencia T -782 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

<sup>3</sup> Sentencia de 29 de abril de 2009, exp. T-2009-00624-00.

<sup>4</sup> Sentencia SU - 961 de 1999.

**9.** Así las cosas, se advierte que la presente acción no cumple con el requisito de inmediatez exigido para su procedencia, por lo que se denegará el amparo solicitado.

**10.** Por último, se ha de desvincular del trámite de la presente acción de tutela a la Superintendencia Financiera de Colombia, debido a que no vulneró los derechos de la parte accionante.

#### **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cuarenta y Siete Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO. NEGAR POR IMPROCEDENTE** el amparo solicitado por **MARÍA AURORA ARENAS GARZÓN** en contra de **BANCO AV. VILLAS S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

**SEGUNDO. DESVINCULAR** del trámite de la presente acción de tutela a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**

**TERCERO. Notificar** esta determinación a las partes por el medio más expedito y eficaz.

**CUARTO.** Si la presente decisión no fuere impugnada, **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
**FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA**  
JUEZ