

REPUBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARENTA Y SIETE ADMINISTRATIVO
DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
SECCIÓN SEGUNDA

Bogotá D.C., diecisiete (17) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Clase de Proceso : **ACCIÓN DE TUTELA**
Accionante : **SERGIO ANTONIO GUTIÉRREZ SAN JUAN**
Accionado : **BANCO COOMEVA -SUPERINTENDENCIA FINANCIERA –
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN**
Radicación No : **11001-33-42-047-2022-00070-00**
Asunto : **Derecho de petición, debido proceso e información**

SENTENCIA

1.- ANTECEDENTES

Con fundamento en el art. 86 de la C.P., el Decreto 2591 de 1991 y el 1382 de 2000, procede el Despacho a decidir en primera instancia, la acción de tutela, promovida por el señor **SERGIO ANTONIO GUTIÉRREZ SAN JUAN** identificado con C.C. No 79.521.504, en nombre propio, contra el **BANCO COOMEVA -SUPERINTENDENCIA FINANCIERA – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN**, por la presunta vulneración a sus derechos fundamentales de petición, debido proceso e información.

1.1. HECHOS

El actor señaló como fundamento de su acción, los siguientes:

1. El 17 de marzo de 2020, banco Coomeva desembolsó un crédito por valor de \$35.000.0000 m/cte, a favor del actor, también fue acreedor de un cupo activo por valor de \$8.600.0000.
2. Indica que, en información exógena de la DIAN se reporta el valor de \$48.697.102 y, de deudas o pasivos el valor de 56.769.606 m/cte.

3. Indica que, Coomeva le envió la siguiente información:

Identificación 79521504
Nombre del Cliente GUTIERREZ SAN JUAN SERGIO ANTO
Estado 11 Activo Cobranza Interna

Agencia de Servicio al Cliente Oficina Leanos
Fecha de Corte Al 20 del Mes
Solidaridad 2.320.563.00
Aportes 2.733.671.00

Concepto	Numero	Saldo	Vencido	Cuenta Por Cobrar	Cuota	Hora Día	Libranza	Hora al Corte
REPORTES			45.426		45.426			
RUX_FUN.			16.898		16.898	663		663
ORLPHID			3.164		3.164			
CONLIFI	2932118000		1.158.712	179.253				
CR_CUPO	51537419007	7.640.093	828.929	67.694	204.855	7.072		12.426
CR_CUPO INV	2922345000	41.774.137	5.109.553	541.725	957.907	75.496		127.343
HOSPIT			36.041					
RECRER			11.538		11.538	79		79
Subtotal Financiera :		49.614.230	7.096.979	788.672	1.162.762	82568		139.769
Subtotal Multiactiva:			577.335		165.964	1726		1.726
Subtotal Prepagada :								
Totales :			7.674.314	788.672	1.328.726	84294		141.495
Total a pagar mes					9.266.587			

4. Sostiene que, dio respuesta al correo el 23 de junio de 2021, señalando que el valor de la deuda está sobre dimensionado y no corresponde con el cuadro enviado, ni con la información de la app, toda vez, que están agregando \$10.000.000, por lo tanto, solicitó se revise la información y aceptó la segunda opción de alternativa de pago.

5. Banco Coomeva mediante oficio de fecha 05 de agosto de 2021, notificó al actor del cobro pre jurídico, por valor de \$7.030.098 y, solicitó su normalización de forma inmediata.

6. El 06 de agosto de 2021, mediante correo electrónico el actor solicitó a Bancoomeva la información de: i) el monto desembolsado del crédito ya que era de 35.000.000, luego de 8.000.000, el cual se convirtió en \$56.000.000 de acuerdo a la información exógena de la DIAN; ii) información detallada de los 13.000.000 millones que le cargaron sin que tuviera conocimiento; iii) los valores pagados, con discriminación a pagos de capital, intereses, saldos actualizados y; iv) los extractos bancarios.

7. Manifiesta que, el banco Coomeva dio respuesta a su solicitud señalando que la factura es remitida mensualmente a lugar de correspondencia que fue registrado en la base de datos, en la cual se evidencia la obligación, el valor del capital pendiente de pago, los valores a cancelar por concepto de capital e intereses y los pagos efectuados.

En cuanto al histórico de pagos detallado, indica que no es posible atender la solicitud, debido a que corresponde a un estudio de cuenta el cual debe ser pagado en las oficinas del banco.

8. La Defensoría del Pueblo mediante oficio de fecha 01 de septiembre de 2021, puso en conocimiento la respuesta remitida por Coomeva el 01 de

septiembre de 2021, mediante la cual se resolvió la reclamación interpuesta el 09 de agosto de 2021.

9. El actor mediante correo electrónico reitera la solicitud pues, señala no estar de acuerdo con las respuestas emitidas por la entidad bancaria¹.
10. El 01 de septiembre de 2021, mediante mensaje de datos Coomeva envió el estado de cuenta del mes de septiembre, sin embargo, manifiesta el actor no pudo visualizarlo.
11. Finalmente, sostiene que a la fecha no se ha dado respuesta a su solicitud de acuerdo con la Ley 1329 de 2009.

1.2. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

El accionante sostiene que, con el actuar de la entidad accionada, se le ha vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso, de petición e información.

1.3. PRETENSIONES

La parte actora solicita: *i) Que el Señor Juez determine si la documentación debidamente soportada las solicitudes de información como usuario financiero del requirente acudiendo a la Superintendencia Financiera y a la Procuraduría General cumple con la normatividad legal que ampara los derechos del usuario financiero presuntamente afectados; ii) Si la Procuraduría General y la Superintendencia Financiera, vulneraron mi derecho constitucional a la información veraz y oportuna, a responder los Derechos de Petición y a la Tranquilidad al debido proceso, y si por esa omisión de los organismos en comento se generan perjuicios y; iii) Que se ordene a las instancias correspondientes el resarcimiento a la vulneración de mis derechos, sin perjuicio de las sanciones correspondientes.*

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Como la solicitud reunió los requisitos de ley, se le dio curso a través del auto admisorio del 07 de marzo de 2022, se ordenó la notificación personal de la acción de tutela al BANCO COOMEVA, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, para que informaran a este Despacho sobre los hechos expuestos en la acción de tutela, respecto a los derechos fundamentales presuntamente vulnerados, conforme a lo señalado en la solicitud de amparo.

¹ Documento digital No 1 fl.12.

III. CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Banco Coomeva

Mediante mensaje de datos enviado al correo electrónico del Despacho², la apoderada general del Banco Coomeva manifestó que el actor tiene obligaciones crediticias con la entidad, un crédito cupo activo y de libre inversión, los cuales se encuentran vigentes y con saldos pendientes por pagar a la fecha de \$ 52.918.990.

Indica que, en el mes de septiembre de 2020, al accionante se le aplicó un alivio - periodo de gracia de capital por 3 meses por valor de \$ 1.738.069; a la fecha tiene 08 cuotas vencidas por valor de \$ 7.449.822, por lo tanto, y dado que los pagos han sido de forma irregular, la entidad financiera debió iniciar un proceso ejecutivo el cual cursa en el Juzgado primero civil de circuito de Bogotá.

La entidad le ha informado en múltiples oportunidades al actor que el banco está en toda la disposición en abrir espacios de diálogo que le permitan realizar el pago de la obligación a su cargo, para lo cual, puede acercarse al área de Recuperación de Cartera de la Regional Bogotá, ubicada en la Cra.15 No. 93B-43 piso 2, o al correo electronicolenard_monroy@coomeva.com.co, quien le brindará toda la información y asesoría sobre las condiciones actuales de su obligación y la posibilidad de establecer algún acuerdo para el pago de sus créditos.

En cuanto a las peticiones del actor, aclara que estas fueron contestadas el 31 de agosto de 2021 y el 16 de septiembre de 2021 de manera formal, clara, concisa, congruente y de fondo por Banco Coomeva S.A., adjuntando los soportes respectivos, respuestas que fueron remitidas al correo electrónico, sgutierrez_44@yahoo.ces; de igual forma, mediante comunicación del 26 de agosto de 2021, se remitió respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.

Respecto a los extractos o estados de cuenta, señala que el actor tiene pleno conocimiento de sus obligaciones dado que los mismos se remiten mensualmente.

Finalmente, solicita declarar libre de toda responsabilidad al banco Coomeva.

Procuraduría General de la Nación

² Ver archivo digital No 05

Mediante mensaje de datos enviado al correo electrónico del Despacho, la entidad manifestó que, revisado el sistema de información para la gestión documental de la entidad, se encontró que el actor allegó petición con radicado No E-2021-658698 a cargo de la Procuraduría Primera Distrital.

Por oficio No 10522 de 08 de marzo de 2002, la Procuraduría Primera Distrital informó a la oficina jurídica de la entidad, que el radicado No E-2021-658698 “*queja presentada por el señor SERGIO ANTONIO GUTIERREZ, quien manifiesta sobre la solicitud sin respuesta satisfactoria de Bancoomeva y la Superintendencia, con respecto a queja presentada contra dicha entidad financiera, la cual hace referencia al estado real de su cuenta, pagos y suministro de extracto, con información clara sobre capital e intereses y suministro de información sobre el crédito original de la deuda y a la fecha de la queja, ustedes no le han dado respuesta, la cual está radicado bajo el N°. 2021200237-002-000.*”, fue remitido a la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del oficio No10494 de 08 de marzo de 2022, para que adelantara la actuación pertinente de acuerdo a su competencia, respuesta que fue comunicada al actor al correo electrónico sgutierrez_44@hotmail.com.

Por lo anterior, solicita negar la tutela por carencia actual de objeto por hecho superado y la improcedencia de la acción de tutela respecto a la entidad.

Superintendencia Financiera

El apoderado judicial de la entidad, dio respuesta a la acción de tutela mediante mensaje de datos enviado al correo electrónico del despacho y, señaló que verificada la base de datos del Sistema de Gestión Documental - SOLIP, se encontró que el 14 de septiembre de 2021, el actor radicó bajo el número 202120023, un escrito el cual se le dio el trámite de queja en contra de Bancoomeva, como quiera, que de lo expuesto se desprendió la pretensión de formular reparo frente a la actuación de dicha entidad vigilada, en relación con una presunta diferencia en el suministro de información de un crédito.

El 14 de septiembre de 2021, se requirió a BANCOOMEVA con el fin de dar una respuesta de fondo, clara, completa y con los soportes que estimara pertinentes en relación con la queja interpuesta por el actor, así mismo, la Superintendencia remitió acuso de recibo de la queja al señor SERGIO ANTONIO GUTIÉRREZ SAN JUAN y le informó, el número de radicación con el que podía hacer seguimiento a su solicitud; que la entidad vigilada contaba con un plazo de 10 días contados a partir de la fecha para dar una respuesta completa, clara y con los soportes necesarios sobre el asunto y; el derecho que tenía de replicar o controvertir la respuesta que en su momento otorgara la entidad financiera.

El 16 de septiembre de 2021, Bancoomeva dio respuesta al requerimiento el cual fue puesto en conocimiento al quejoso, respuesta contra la cual el actor el 04 de octubre de 2021, interpuso réplica; el 15 de octubre de 2021, BANCOOMEVA dio alcance a su respuesta primigenia, pronunciamiento que al mismo tiempo fue puesto en conocimiento del quejoso.

La Superintendencia Financiera evaluada la respuesta de la entidad vigilada el 06 de diciembre de 2021, emitió respuesta final de la queja.

Señala, que enterados de la acción de tutela de la referencia y dado que la inconformidad del actor subsiste, la entidad consideró procedente reabrir el trámite y requerir nuevamente a BANCOOMEVA con el fin de que remita, entre otras, copia íntegra de la totalidad de los documentos que instrumentaron la operación de crédito, así como del reporte que afirma el actor se efectuó con destino a la DIAN como información exógena, actuación que fue informada al accionante bajo el número 2021200237-012-000.

Destaca que el trámite de atención a quejas por parte de la Superintendencia Financiera, es en esencia, un procedimiento administrativo de carácter especial distinto del derecho de petición, que se desarrolla en etapas sucesivas y con la participación de las partes, para el efecto cita sentencia de la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá de fecha 18 de septiembre de 1998.

Resalta que, conforme a lo establecido en el Decreto 2399 de 2019 artículo 3 que modificó el artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, la función de la entidad es tramitar la queja, lo que significa que la inconformidad recibida debe ser trasladada a la entidad vigilada objeto de reproche, quien es la que presta el servicio y debe resolver la inconformidad presentada, en aplicación del principio de responsabilidad en el trámite de quejas consagrado en la Ley 1328 de 2009.

En relación al trámite administrativo de la queja, sostiene que la finalidad de la atención de las quejas, es propiciar condiciones adecuadas de protección al consumidor financiero, por lo que aclara, que el trámite adelantado por la entidad, no contempla iniciar actuaciones en las que se intervenga directamente, para pronunciarse o dirimir conflictos de naturaleza contractual, señalar responsabilidades o declarar derechos, reembolsos, daños o perjuicios, toda vez, que ello constituye aspectos sobre los cuales la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas, carece de competencia.

Advierte que, la actuación administrativa adelantada dentro del proceso de quejas o reclamos, que se denomina "respuesta final", no resuelve directa o indirectamente el fondo del asunto que suscita la controversia entre la entidad vigilada y el quejoso, en la medida en que no tiene la virtualidad de crear, modificar o extinguir situaciones jurídicas entre el consumidor financiero y la entidad vigilada que hace parte de la queja, por lo tanto, si de la evaluación que se efectúa al interior del referido trámite se advierte la existencia de un conflicto derivado de la relación contractual, estos deben ser conocidos y dirimidos por un juez de la república como árbitro natural de los derechos e intereses contrapuestos.

Concluye 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, fase de evaluación del expediente y finalización del mismo.

Por lo anterior, solicita negar el amparo constitucional en lo que respecta a la entidad, toda vez, que no ha vulnerado los derechos fundamentales deprecados por el actor, aunado, a que ha tramitado la queja promovida por el accionante, dentro de la oportunidad y en estricta sujeción a lo que dispone el marco jurídico que regenta a la entidad.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. Problema jurídico

El Problema Jurídico se contrae a determinar si:

- I. **Banco Coomeva**, ha vulnerado los derechos fundamentales al debido proceso, petición e información de petición del señor **Sergio Antonio Gutiérrez Sanjuan**, al no dar respuesta a su petición de fecha 06 de agosto de 2021, relacionada con: i) el monto desembolsado del crédito ya que era de 35.000.000, luego de 8.000.000, el cual se convirtió en \$56.000.000 de acuerdo a la información exógena de la DIAN; ii) información detallada de los 13.000.000 millones que le cargaron sin que tuviera conocimiento; iii) los valores pagados, con discriminación a pagos de capital, intereses, saldos actualizados y; iv) los extractos bancarios.

- II. La **Superintendencia Financiera** y la **Procuraduría General de la Nación** han vulnerado los derechos fundamentales al debido proceso, petición e información de petición del señor **Sergio Antonio Gutiérrez San Juan**, al no dar respuesta a sus peticiones de fechas 14 de septiembre de 2021³ y 25 noviembre de 2021⁴.

Para resolver el problema jurídico planteado, el Despacho considera que se hace necesario estudiar la jurisprudencia de la Corte Constitucional en lo que atañe a los derechos de petición, debido proceso e información.

4.2. Generalidades de la acción de tutela

La acción de tutela, considerada como una de las grandes innovaciones del Constituyente de 1991, con la cual se pretendió salvaguardar en una forma efectiva, eficiente y oportuna los derechos fundamentales, pues se trata de un mecanismo expedito que permite la protección inmediata de aquellos.

Este mecanismo, de origen netamente constitucional ha sido propuesto como un elemento procesal complementario, específico y directo cuyo objeto es la protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos sean violados o se presente amenaza de su violación, sin que se pueda plantear en esos estrados discusión jurídica sobre el derecho mismo.

Ha de advertirse que tanto en la norma constitucional como en la reglamentaria, el ejercicio de la citada acción está supeditado a la presentación ante el Juez Constitucional de una situación concreta y específica de violación o amenaza de vulneración, de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública, o en ciertos eventos definidos por la ley a sujetos particulares; además, el sujeto que invoca la protección debe carecer de otro medio de defensa judicial para proteger los derechos cuya tutela pretende, pues de existir estos la tutela es improcedente, excepto cuando se use como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al no ser suficientes los mecanismos ordinarios para lograr la protección reclamada.

4.2.1 Procedencia de la acción de tutela

Conforme lo establecen en artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra toda acción u omisión

³ Radicado Superintendencia financiera No 2021200237

⁴ Radicado Procuraduría No E-2021-658698 de fecha 29 de noviembre de 2021.

de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos fundamentales.

Al respecto, la H. Corte Constitucional ha considerado, que por regla general la acción de tutela no procede contra actos administrativos de carácter particular y concreto, toda vez, que la persona cuenta con otro medios de defensa judicial como lo es la acción de nulidad y restablecimiento del derecho, aunado a que en virtud del artículo 229 y siguientes de la ley 1437 de 2011, puede solicitar la suspensión provisional del acto administrativo para evitar la vulneración de los derechos fundamentales, no obstante, ha sido considerada procedente de manera excepcional: i) como mecanismo transitorio, en los eventos en que se pretenda evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, que procederá *“contra las actuaciones administrativas, cuando se pretenda evitar la configuración de un perjuicio irremediable, caso en el cual el juez constitucional podrá suspender la aplicación del acto administrativo, mientras se surte el proceso respectivo ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo”* y; (ii) como mecanismo definitivo, cuando la acción judicial ordinaria no sea idónea o eficaz para la protección de los bienes jurídicos involucrados.

En sentencia T-446 de 2015, la H. Corte Constitucional señaló que perjuicio irremediable es el *“grave e inminente detrimento de un derecho fundamental que deba ser contrarrestado con medidas urgentes, de aplicación inmediata e impostergables”*

En la misma sentencia, la corporación señaló las características para que se configure el perjuicio irremediable, véase:

(...)

En igual sentido, esta Corporación ha fijado las características que comporta el perjuicio irremediable. Así en sentencia T-1316 de 2001 se dijo: “En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio ha de ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.

(...)

Así las cosas, y según se señala desde la sentencia C-531 de 1993 como la reiterada jurisprudencia constitucional, la valoración de los requisitos del perjuicio irremediable, debe efectuarse teniendo en consideración las circunstancias que rodean el caso objeto de estudio, en la medida en que no son exigencias que puedan ser verificadas por el fallador en abstracto, sino que reclaman un análisis específico del contexto en que se desarrollan.

4.3. Jurisprudencia de la Corte Constitucional y normativa aplicable al caso

4.3.1. El derecho de petición

El **art. 23 de la Constitución Política** consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, por lo tanto, es un derecho fundamental del cual procede la acción de tutela.

La **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del CPACA. En su artículo 13 indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Las personas pueden pasar varias solicitudes como son:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Otro punto importante que contempla dicha ley es que el término para resolver el derecho de petición es de 15 días después de la recepción de dicha solicitud.

Ahora bien, cuando lo que se solicitan son documentos o información se deberán resolver dentro de los 10 días siguientes a su recepción, y si no se le da respuesta al peticionario se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por ende las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes. Por su parte las peticiones donde se eleve consulta deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

El artículo 20 de la ley 1755 prevé sobre la atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

El Derecho de petición adquiere real importancia en un Estado Social de Derecho como el nuestro, por cuanto es considerado como uno de los instrumentos fundamentales con que cuenta el Estado para hacer efectiva la Democracia participativa, pues con fundamento en este, los ciudadanos pueden acudir ante

las autoridades públicas con el fin de informarse y hacer efectivos los demás derechos fundamentales.

4.3.2 Jurisprudencia de la Corte Constitucional

La Corte Constitucional ha expresado en múltiples oportunidades que gracias al ejercicio del derecho de petición los ciudadanos pueden ejercer otros derechos fundamentales, como son el derecho a la información, la libertad de expresión, la participación política, entre otros.

De acuerdo con la definición que trae el art. 23 superior, puede decirse que el núcleo esencial de este derecho reside en la obtención de una *“resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el administrado, 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”*⁵.

En concordancia con lo anterior, se hace necesario advertir que no puede ser cualquier comunicación devuelta al peticionario, con la cual se considere satisfecho su derecho de petición: pues se habla de una verdadera respuesta que, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos **de ser oportuna, resolver de fondo lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del peticionario.**

El Ejercicio del derecho de petición al ostentar un rango fundamental, habilita en el supuesto de su vulneración, la procedibilidad de la acción de tutela, pues como se dejó advertido éste es un mecanismo especial de rango superior previsto precisamente, para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando se encuentran amenazados o han sido conculcados por una autoridad pública o por los particulares.

4.3.3. Derecho de debido proceso

El debido proceso es un derecho constitucional fundamental, regulado en el artículo 29 Superior, aplicable a toda clase de actuaciones administrativas y judiciales, en procura de que los habitantes del territorio nacional puedan acceder a mecanismos justos, que permitan cumplir con los fines esenciales del Estado.

Este derecho fundamental, para quienes tengan a su cargo el desarrollo de un proceso judicial o administrativo, implica la obligación de mantenerse al tanto de

⁵ Corte Constitucional, sentencia T-377/2000

las modificaciones al marco jurídico que regula sus funciones, pues de lo contrario, su conducta puede acarrear la ejecución de actividades que no les han sido asignadas o su ejecución conforme con un proceso no determinado legalmente.

Frente a este particular, resulta adecuado traer a colación el artículo 6 Superior, en cuanto dispone que todo servidor público responde por infringir la Constitución y la ley y por la "omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones", en concordancia con el artículo 121 del mismo texto, en el que se determina que aquellos pueden ejercer únicamente las funciones que se determinen en la Constitución y en la ley.

En tal virtud, el principio de legalidad es una restricción al ejercicio del poder público, en atención a la cual *"las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos"*⁶.

Por otro lado, desde la perspectiva de los ciudadanos inmersos en una actuación administrativa o judicial, el debido proceso constituye una garantía para el acceso a la administración de justicia, de tal forma que puedan conocer las decisiones que los afecten e intervenir, en términos de igualdad y transparencia, para procurar la protección de sus derechos e intereses legítimos. En este sentido, el debido proceso se concibe como un escudo protector frente a una posible actuación abusiva de las autoridades, cuando estas se desvíen, de manera injusta, de la regulación jurídica vigente⁷.

4.1. Hechos probados:

El Despacho enunciará las pruebas documentales relevantes que fueron debidamente aportadas al expediente, como son:

- Pantallazo de alternativa de normalización crédito Bancoomeva⁸.
- Pantallazo de correo electrónico de fecha 23 de junio de 2021, por medio del cual el actor informa a la entidad bancaria que el valor de la deuda está sobre dimensionado, solicitando revisar la información y señalando que le gusta la segunda opción de alternativa de pago⁹.

⁶ Sentencia C-980 de 2010

⁷ Ibídem

⁸ Documento digital No 1 fl.3

⁹ Documento digital No 1 fl.4 -6.

- Pantallazo del oficio de fecha 05 de agosto de 2021¹⁰, a través, del cual Bancoomeva, notifica al actor del cobro pre jurídico, debido a que las obligaciones se encuentran en mora.
- Pantallazo del correo electrónico de fecha 06 de agosto de 2021, con copia al defensor del consumidor financiero, por medio del cual el actor solicitó a la entidad bancaria: i) el monto desembolsado del crédito ya que era de 35.000.000, luego de 8.000.000, el cual se convirtió en \$56.000.000 de acuerdo a la información exógena de la DIAN; ii) información detallada de los 13.000.000 millones que le cargaron sin que tuviera conocimiento; iii) los valores pagados, con discriminación a pagos de capital, intereses, saldos actualizados y los extractos bancarios¹¹.
- Oficio de fecha 31 de agosto de 2021, por medio del cual, la Dirección Nacional de Experiencia y Servicio de Bancoomeva, da respuesta a la solicitud del actor, caso No 0158737, informando que la factura es remitida de manera mensual al lugar de correspondencia registrado en la base de datos, en esta se indica el valor del capital pendiente de pago, los valores a cancelar, y los valores pagados. En cuanto, al histórico o detalle de pagos señala que debe efectuar un pago tarifa publicada en las oficinas ya que lo solicitado corresponde a un estudio de cuenta¹².
- Oficio de fecha 26 de agosto de 2021, por medio del cual Bancoomeva da respuesta al Defensor del Consumidor Financiero, a la queja presentada por el actor No 2021-1784, explicando: el valor del monto desembolsado, el valor reportado por la DIAN, adjunto extracto de 2021, la relación de los pagos del crédito y la disposición de la entidad para dialogar y buscar una solución para pagar la deuda¹³.
- Pantallazo del Oficio de fecha 01 de septiembre de 2021¹⁴, por medio del cual defensor del consumidor financiero informa y pone en conocimiento la respuesta emitida por la entidad financiera el 26 de agosto de 2021 caso 2021-1784¹⁵
- Pantallazo del correo electrónico de fecha 01 de septiembre de 2021, a través, del cual el actor informa al defensor del consumidor financiero que no está de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad bancaria¹⁶, el

¹⁰ Documento digital No 6 -7.

¹¹ Documento digital No 1 fl.8

¹² Documento digital Nos 1 y 8 fl.10 y 7

¹³ Documento digital No 8 fls.28-30

¹⁴ Documento digital No 1 fls.11-12

¹⁵ Documento digital No 8 fls.28-30

¹⁶ Documento digital No 1 fl.12

cual es contestado por la entidad financiera el 22 de octubre de 2021, con los mismos argumentos del oficio de fecha 26 de agosto de 2021¹⁷.

- Pantallazos de fecha 06 de septiembre de 2021, por medio del cual la entidad bancaria envía al actor el estado de cuenta del mes de septiembre, de los cuales aduce el accionante no pudo visualizar¹⁸.
- Oficio de fecha 14 de septiembre de 2021, por medio del cual la Superintendencia Financiera, acusa el recibido de la queja o reclamo radicado por el actor bajo el número No 2021200237-002-00, e informa el procedimiento del trámite de la queja¹⁹.
- Oficio de fecha 14 de septiembre de 2021, a través, de la cual da traslado de la queja a Bancoomeva²⁰.
- Oficio de fecha 16 de septiembre de 2021²¹, por medio del cual la entidad bancaria da respuesta al actor en virtud de la queja radicada ante la Superintendencia Financiera.
- Formato de solicitud de desembolso de créditos aprobados al actor por la entidad financiera No de crédito 2922345500²².
- Solicitud única de vinculación y productos financieros – persona natural²³.
- Cotizador con seguro de desempleo o incapacidad temporal con anexo de enfermedades y muerte accidental²⁴.
- Correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2021, por medio del cual Bancoomeva remite al correo del actor sgutierrez_44@yahoo.es la respuesta a la reclamación presentada ante la Superintendencia Financiera²⁵.
- Radicado No 2021200237-006 de fecha 04 de octubre de 2021, mediante el cual el actor presenta réplica ante la Superintendencia Financiera, respecto a la respuesta de Bancoomeva²⁶.

¹⁷ Documento digital No 8 fls.31-32

¹⁸ Documento digital No 1 fl.13.

¹⁹ Documento digital No 1 fl.22

²⁰ Carpeta anexos memorial del accionante.

²¹ Documento digital No 8 fls. 9-13

²² Documento digital No 8 fl.14

²³ Documento digital No 8 fl.16-19

²⁴ Documento digital No 8 fl.20

²⁵ Documento digital No 8 fl.22- 27

²⁶ Carpeta anexos memorial accionante.

- Oficio de fecha 15 de octubre de 2021, a través del cual la entidad financiera, ratifica la información suministrada en el oficio de fecha 16 de septiembre de 2020²⁷.
- Oficio de fecha 06 de diciembre de 2021, a través, del cual la Superintendencia Financiera emite la respuesta final frente a la queja, señalando que se requirió a la entidad financiera, quien envió la respuesta y/o documentación la cual fue remitida al actor, estableciendo así que los motivos de la inconformidad fueron atendidos²⁸.
- Pantallazo del correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2021, por medio del cual solicita a la Procuraduría que la Superintendencia Financiera no dio respuesta al reclamo presentado, configurándose el silencio administrativo positivo²⁹.
- Extractos de pago del mes de abril a diciembre de 2020 y enero de 2021, del crédito de libre inversión, valor consignado del crédito libre inversión; comunicación previa de reporte negativo fechas 29 de mayo, 29 de julio, 29 de septiembre, 29 de octubre, 03 de diciembre de 2020³⁰.
- Relación de pagos – estudio de cuenta del crédito libre inversión y cupo activo de fecha 09 de marzo de 2022³¹.
- Oficio No 10494 de fecha 08 de marzo de 2022, por medio del cual la Procuraduría informa al actor que la petición fue remitida por competencia a la Superintendencia Financiera.³²

4.2. Caso concreto

El señor Sergio Antonio Gutiérrez San Juan, considera vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso, derecho de petición e información por parte de las siguientes entidades: I) **Banco Coomeva**, al no dar respuesta a su petición de fecha 06 de agosto de 2021, relacionada con: i) el monto desembolsado del crédito ya que era de 35.000.000, luego de 8.000.000, el cual se convirtió en \$56.000.000 de acuerdo a la información exógena de la DIAN; ii) información detallada de los 13.000.000 millones que le cargaron sin que tuviera conocimiento; iii) los valores pagados, con discriminación a pagos de capital, intereses, saldos

²⁷ Carpeta anexos memorial accionante.

²⁸ Documento digital Nos 1 y 2 fl. 23

²⁹ Documento digital No 1 fls. 24-25

³⁰ Documento digital No 09

³¹ Documento digital No 9 fls.23-27.

³² Documento digital No 07 fl.9.

actualizados; iv) los extractos bancarios, y; la **Superintendencia Financiera** y la **Procuraduría General de la Nación**, al no dar respuesta a sus peticiones de fechas 14 de septiembre de 2021³³ y 25 noviembre de 2021, de manera veraz y oportuna.

Ahora bien, en relación al primer problema jurídico, es de señalar que revisada la documental allegada se encuentra que Bancoomeva mediante el oficio de fecha 31 de agosto de 2021³⁴, no da respuesta a la solicitud del actor de manera completa, pues en este solo hace referencia a que la factura es remitida mensualmente al lugar de correspondencia y, en relación a los pagos efectuados indica que este implica la elaboración de un estudio de cuenta, para lo cual el banco ha establecido el cobro de una tarifa, que debe ser sufragada por el actor.

Pese a lo anterior, y debido a la queja interpuesta ante el Defensor del consumidor financiero el 06 de agosto de 2021 y la Superintendencia Bancaria el 14 de septiembre de 2021, la entidad financiera Bancoomeva, a través, de los oficios de fechas 26 de agosto y 16 de septiembre de 2021, da respuesta a la petición del actor bajo los siguientes términos:

▪ **Oficio del 26 de agosto de 2021**

(...)

En atención a la queja formulada por el señor Gutiérrez Sanjuán, nos permitimos efectuar las siguientes consideraciones:

- 1. Bancoomeva le desembolso un crédito de Libre Inversión el 19 de marzo de 2020 por valor de \$48.184.160.00 incluido el seguro de desempleo por \$8.084.160.00 a un plazo de 72 meses y con una tasa de interés preferencial, debido a que adquirió con la aseguradora CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., el seguro de Desempleo o Incapacidad Temporal con Anexo de Enfermedades Graves y Muerte Accidental, tal como consta en la carta de aprobación del crédito, firmada por Usted en señal de aceptación y cuya copia estamos adjuntando.*
- 2. Respecto al crédito en mención, es importante aclarar que el valor adicional de \$8.084.160.00 corresponde al costo o prima total del seguro de Desempleo o Incapacidad Temporal con Anexo de Enfermedades Graves y Muerte Accidental. Dicho valor fue incluido en su crédito al momento del desembolso y se amortizó mensualmente con la cuota total del crédito. Pensando en su tranquilidad, Bancoomeva pagó anticipadamente a la aseguradora CARDIF, la prima total del seguro por los 72 meses de cobertura, garantizando así, que el seguro permanezca vigente mientras subsista el crédito.*
- 3. Debemos destacar en primera medida que este seguro es completamente voluntario cuyo objetivo principal de la póliza, es brindarles tranquilidad a nuestros clientes para continuar pagando las cuotas de su crédito en caso de presentarse alguna de las eventualidades cubiertas:*

(...)

³³ Radicado Superintendencia financiera No 2021200237

³⁴ Documento digital No 8 fl. 7.

4. *También tiene un crédito Cupo activo aprobado por valor de \$8.600.000, el cual presenta una utilización el día 13 de agosto de 2020, por valor de \$8.594.000. Adjunto solicitud de crédito.*
5. *Referente al valor reportado a la DIAN por \$56.778.160, corresponde a la sumatoria de los dos créditos desembolsados por \$48.184.160 del crédito de libre inversión + \$8.594.000 por la utilización del crédito Cupo activo. Adjunto certificado.*
6. *Adjunto extracto para pago en julio de 2021 el cual fue enviado a la dirección electrónica sgutierrez_44@yahoo.es, de igual forma adjunto certificación del envío del extracto.*
7. *Adjunto relación de pagos de los créditos donde se puede apreciar los diferentes abonos efectuados y su aplicación de acuerdo a su solicitud.*
8. *De acuerdo a la edad de mora que presentan sus créditos, estamos en la total disposición de abrir espacios de diálogo con Usted, que conduzcan a una solución amigable que le permita pagar su deuda, y por tal motivo la invitamos a acercarse a nuestro departamento de recuperación de cartera ubicado en la carrera 15 No 93B-43 Piso 2 en la ciudad de Bogotá, o a comunicarse con el señor Lenard Antonio Monroy al teléfono 6513000 Ext. 17553 o al correo electrónico lenarda_monroy@coomeva.com.co quien le brindará toda la información y asesoría necesaria que permita a ambas partes, tomar una decisión tendiente a celebrar un acuerdo de pago. Agradecemos mucho su interés y la oportunidad que nos brinda para atender su solicitud, y quedamos a la espera de su comunicación.*

(...)

▪ **Oficio No de fecha 16 de septiembre de 2021**

- i) El banco desembolsó el 19 de marzo de 2019, crédito de libre inversión por valor de \$48.184.160, el cual incluye un seguro de desempleo o incapacidad total temporal, con anexo a enfermedades por valor de \$8.084.160, el cual fue aceptado por el actor al momento de tramitar el crédito.
- ii) La información anterior está contenida en el extracto del mes de abril de 2020.
- iii) El desembolso total del crédito fue por valor de \$ 40.100.000, el cual fue consignado a la cuenta de ahorros del actor, advierte que, el costo o prima total fue incluido en el crédito al momento del desembolso y se amortiza mensualmente con la cuota total, ya que Bancoomeva para evitar trámites anuales con Compañías de Seguros externas y la tranquilidad del actor pagó anticipadamente a la compañía de seguros CARDIF la prima total del seguro.
- iv) El avance solicitado en el crédito cupo activo el 13 de agosto de 2020, reflejado en la factura de septiembre de la misma anualidad.
- v) Indica que el estado de la cuenta se ha remitido mensualmente para pago, el cual incluye la información de los conceptos, valores a cancelar, discriminación del valor de capital e intereses, el plazo y tasa de intereses sobre los créditos, lo que permite realizar las validaciones pertinentes sobre los valores cancelados.

- vi) En relación a los pagos realizados, manifiesta que la atención de esta solicitud implica la elaboración de un estudio de cuenta, para lo cual el banco ha establecido el cobro de una tarifa, por lo tanto, su solicitud debe estar debidamente soportada por el correspondiente recibo de pago cancelado en la oficina donde la realiza.
- vii) La mora en el crédito de libre inversión y en el crédito cupo activo.

Se encuentra que los oficios del 26 de agosto y 16 de septiembre de 2021, fueron notificados al correo electrónico suministrado por el actor sgutierrez_44@yahoo.es³⁵

De lo anterior, se evidencia que la entidad bancaria dio respuesta a la solicitud del actor. Debe resaltarse que la presente acción de tutela invoca la vulneración del derecho de petición de fecha 6 de agosto de 2021, ante Bancoomeva, no obstante, al revisarse con detenimiento cada una de las alegaciones y piezas probatorias arrimadas al plenario, se evidencia que dicha entidad si dio respuesta a la citada petición, solo que no, en los términos que pretendía el actor.

Si bien es cierto, que la parte accionante manifiesta no tener acceso al extracto detallado de pagos, que le es enviado mensualmente, también lo es, que desde la respuesta primigenia la entidad bancaria le informó que para acceder a ese estado detallado de cuenta era necesario realizar un trámite previo consistente en un pago, el cual no aparece acreditado en esta acción.

Así las cosas, no es cierto que no se le haya dado respuesta a la petición, solo que se requirió del accionante una actuación establecida en el margen de las políticas de Bancoomeva.

Ahora, existes otros reparos por parte de esta agencia judicial en torno a la alegada falta de respuesta o vulneración al derecho de petición de la solicitud del 6 de agosto del año 2021, puesto que en el proceso consta que al señor Sergio Antonio Gutiérrez se le traslado la respuesta que Bancoomeva le remitió al defensor del consumidor, frente a la queja presentada por el actor No 2021-1784, explicando: el valor del monto desembolsado, el valor reportado por la DIAN, adjunto extracto de 2021, la relación de los pagos del crédito y la disposición de la entidad para dialogar y buscar una solución para pagar la deuda, respuesta frente a la cual el tutelante manifestó no encontrarse de acuerdo, es decir, que además de conocer la respuesta, tuvo la oportunidad de hacer una réplica, manifestando no una falta de pronunciamiento, sino su desacuerdo frente a la misma.

³⁵ Carpeta anexos memorial accionante – documento digital 08 flg. 22

En ese orden, para el despacho es claro que existe una inconformidad por parte del accionante en torno a la respuesta emitida por BANCOOMEVA, aspecto que escapa de la órbita del juez constitucional. Más aún si se tiene en cuenta que existe un proceso de cobro pre jurídico en el que se debe estudiar todo lo referente a las obligaciones financieras acaecidas entre las partes.

Además dentro del plenario reposan los extractos financieros del demandante, los cuales según informan las accionadas fueron remitidos al actor, sin embargo, por Secretaria de este despacho se dará traslado de dicha prueba al señor Sergio Antonio Gutiérrez San Juan en aras de salvaguardar el acceso a la información.

Por lo expuesto, esta Agencia Judicial considera que Bancoomeva, no vulneró el derecho fundamental de petición y de información del señor Sergio Antonio Gutiérrez San Juan.

Respecto al segundo problema jurídico, se encuentra que la Procuraduría General de la Nación en el trámite de la presente acción de tutela dio respuesta a la petición del actor radicado bajo el No E2021-658698 de fecha 29 de noviembre de 2021, mediante el oficio No 10494 de fecha 08 de marzo de 2022, informando que la solicitud fue remitida por competencia a la Superintendencia Financiera.

En síntesis y en observancia al material probatorio allegado al expediente, el Despacho encuentra probado que en el caso bajo estudio se configura el fenómeno de carencia actual de objeto por hecho superado, frente al derecho fundamental de petición como quiera que aunque durante un lapso el tutelante vio afectado su derecho constitucional de petición por la omisión de la administración de dar respuesta, esto fue superado con la contestación efectuada por la Procuraduría en el trámite procesal dado a la presente acción constitucional, por lo que tal vulneración ha cesado y, **habrá que declarar la carencia actual de objeto por hecho superado frente al derecho de petición.**

En relación a la Superintendencia Financiera, tal y como lo advierte la entidad en la contestación de tutela, la petición del actor fue tramitada como una queja, trámite administrativo que, se encuentra reglado encuentra reglado en la Parte I, Título IV, Capítulo II, numeral 8 de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, por lo tanto, la queja, esta sujeta 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.

Por lo anterior y de acuerdo al material probatorio allegado al expediente se encuentra que la Superintendencia Financiera ha actuado y ha dado el trámite correspondiente a la queja del actor, en consecuencia, el actor no puede pretender que en sede de tutela el Juez Constitucional invada la órbita de competencia de la entidad frente a estos casos, por lo que se declarará improcedente la acción.

Por lo anterior, las circunstancias propias de este caso no satisfacen los presupuestos legales ni jurisprudenciales para la procedencia del amparo constitucional, razón por la cual, la presente acción de tutela resulta improcedente, al contar el actor con otro medio judicial y al no acreditarse por el perjuicio irremediable por lo que así se declarará.

En atención a la solicitud de amparo del derecho fundamental al debido proceso, este Despacho advierte que con la demanda de tutela no se acompañó prueba, ni siquiera sumaria que permita presumir la vulneración de este derecho.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 47 Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá, Sección Segunda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: NEGAR la tutela por la vulneración del derecho fundamental de petición, debido proceso e información presentada por el señor **SERGIO ANTONIO GUTIÉRREZ SAN JUAN** identificado con C.C. No. 79.521.504, ante Bancoomeva, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado en lo que concierne al derecho fundamental de petición e información del actor contra la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

TERCERO: DECLARAR improcedente la acción de tutela interpuesta por el señor Sergio Antonio Gutiérrez San Juan identificado con C.C. No. 79.521.504, frente al derecho de petición e información contra la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA** conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

Acción de tutela No 11001-33-42-47-2022-00070 00

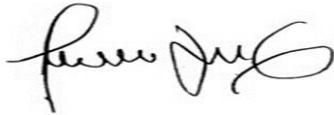
Accionante: Sergio Antonio Gutiérrez San Juan

Accionado: Bancoomeva – Superintendencia Financiera y Procuraduría General de la Nación
Sentencia

CUARTO: Notificar a las entidades accionadas, a la parte actora y al Defensor del Pueblo por el medio más expedito, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Si no fuere impugnada la presente decisión judicial, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE³⁶ Y CÚMPLASE



LEYDI JOHANNA CARDOZO GALLEGO
Juez (E)

³⁶ Parte actora: sgutierrez_44@yahoo.es

Parte accionada: notificacionesfinanciera@coomeva.com.co; notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co

³⁶ procesosjudiciales@procuraduria.gov.co