



San Gil, Seis (06) de Octubre de Dos Mil Veintitrés (2023)

Sentencia No. 077 Radicado 2023-00080-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibidem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por la señora ALBA CECILIA BUENO BUENO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 28'098.190 expedida en Charalá (S.), actuando en nombre propio, en contra de NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A.

I. ANTECEDENTES

La precitada ciudadana promovió acción de tutela en nombre propio en contra de NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., propendiendo por la protección de sus derechos fundamentales de Petición, Mínimo vital y móvil, con base en los siguientes,

II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Afirma la inicialista que el 17 de abril de 2023, se dirigió hacia el corresponsal bancario de Bancolombia, denominado “MULTIPAGOS SAN GIL”, ubicado en la carrera 9 N° 12 – 54, de esta localidad, a fin de realizar una consignación por el operador de NEQUI, al abonado telefónico 3016663338, por valor de UN MILLON DE PESOS M/CTE. (\$1'000.000)

Aduce que por error involuntario de la persona que atiende el negocio, de la cual desconoce su nombre, ejecutó la consignación a un número errado, toda vez que la misma fue realizada a las 14:29 horas, al abonado telefónico 3016663336, cuando el correcto era el precitado en el párrafo anterior, información que fue tomada del recibo N° 069151, situación de la que sólo se percató hasta el 19 de abril siguiente, al recibir llamada de la señora Luz Adriana Martínez Vero, a quien debía llegar la transferencia, quien le manifestó que no la había recibido, indicándole que el número destinatario había quedado mal, toda vez que aparece como número final el 6, cuando el correcto es 8.

Asevera que, ese mismo día 19 de abril de 2023, en horas de la tarde, la señora Liz Adriana Martínez Vero, a través de correo electrónico habilitado por NEQUI, remitió un requerimiento donde informaba lo acaecido y solicitaba la cancelación de la transacción, empero, hasta la fecha no han recibido respuesta por parte de NEQUI, ni el número de radicado de la petición realizada.

Expresa que, en vista de lo anterior, su hijo Luis Fernando López Bueno, procedió a llamar al móvil 3006000100, operador de NEQUI, siendo atendido, e informándole que iban a revisar el caso. Posteriormente le informaron a su hijo que “el dinero consignado en el 3016663336 aún no había sido retirado, pero que debía esperar que ellos seguirían la tramitología”, ante lo cual se le solicita al operador NEQUI que cancele la transacción, obteniendo como respuesta que se iban a contactar con ese número telefónico y que luego lo hacían con ellos, pero a la fecha no han llamado ni ha obtenido respuesta.

Que siguiendo las recomendaciones del operador NEQUI, se esperó un tiempo prudencial, aproximadamente 10 días hábiles, y posteriormente su hijo volvió a comunicarse con dicho operador, y le respondieron que “la persona a quien se le consignó erradamente el dinero manifestó que no iba a devolverlo”, sin entender, porqué NEQUI no canceló la transacción, cuando ellos corroboraron que no se había retirado el dinero, ni han



respondido el correo remitido por la señora Luz Adriana Martínez Vero, donde se solicitaba efectuar su cancelación.

Señala que debido a lo anterior, se acercó a Bancolombia sucursal San Gil, donde le informaron que debía entablar la queja respectiva, a través del correo electrónico soportes@bancolombia.com.co, afirmando que hasta el momento no ha recibido respuesta por parte de NEQUI, como tampoco de BANCOLOMBIA, vulnerando de esta forma su Derecho de Petición.

Manifiesta que a raíz de esta situación se está viendo gravemente afectada, toda vez que, pese a que se informó a tiempo a NEQUI de lo sucedido, no hicieron nada, afectando su mínimo vital y móvil, dado que no cuenta con ingresos suficientes para sufragar nuevamente el pago del millón de pesos que equivocadamente se envió a otra persona, ya que es una persona de escasos recursos económicos y con los que cuenta, escasamente le alcanzan para su subsistencia.

Aporta como pruebas los siguientes documentos en formato digital:

- Copia del Derecho de Petición elevado ante la accionada el 19 de abril de 2023 y sus correspondientes anexos.
- Constancia de envío por correo electrónico, de la solicitud efectuada a BANCOLOMBIA, de fecha 25/05/2023.

III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que, en consecuencia, se ordene a las accionadas emitir una respuesta inmediata, de fondo, en derecho y congruente, que resuelva sus solicitudes tanto verbales como escritas, y se efectúe la devolución del dinero enviado por equivocación.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual mediante acta N° 5802 del 27 de septiembre avante, este Despacho mediante auto de la misma fecha, admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado a las accionadas, de la demanda de tutela, a fin de que se hiciera pronunciamiento y ejercieran su derecho constitucional de defensa y contradicción.

En el mismo proveído se ordenó vincular a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, atendiendo a la función de vigilancia y control que ejerce sobre las accionadas.

V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y VINCULADA

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Emitió su respuesta vía E-mail, recibido el 29 de septiembre de 2023, por intermedio del señor ERIK RENÉ SAENZ GALEANO, en su calidad de Funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo de dicha Superintendencia, quien manifestó que revisada la base de datos del Sistema de Gestión Documental – SOLIP de esa entidad, no se encontró antecedente de queja, reclamación o petición alguna formulada por la hoy accionante ante esa Superintendencia, relacionada con los hechos que se narran en la solicitud de amparo, por tanto aduce que no les constan, pues en el escrito no hace referencia alguna a ellos, indicando claramente que no ha tenido participación en los mismos.



Alega en su defensa la falta de legitimación en la causa por pasiva para ser sujeto de la presente acción, por cuanto no tiene relación alguna con los intereses que se discuten dentro de la misma, y no ha vulnerado, menos amenazado, derecho fundamental alguno a la accionante, y por tanto no existe un interés jurídico susceptible de ser resarcido por esa Entidad.

Expresa que, dentro de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la SFC no se contempla la facultad de intervenir en la celebración, ejecución y terminación de los negocios de carácter privado suscritos entre las entidades vigiladas con los consumidores financieros. De otro lado, este Organismo de Supervisión conforme a sus competencias administrativas no puede ordenar a las vigiladas desarrollar una determinada gestión respecto de los contratos que suscriben con el fin de compeler, ordenar o impedir el cumplimiento o ejecución de las obligaciones que se derivan de tales acuerdos.

Ilustra que, la actividad financiera conforme a lo dispuesto en el artículo 335 de la Constitución Política es catalogada de interés público y debido a ello está sometida a la intervención del Estado, la cual se dirige fundamentalmente a otorgar la seguridad y confianza que las entidades vigiladas por esta Superintendencia deben proporcionarle al público en general, ya que no se está frente a una actividad exclusivamente privada, carente de interés social y ajena a la intervención del Estado. Por el contrario, en dicha actividad está involucrado el ahorro de la comunidad y las personas jurídicas que la desarrollan actúan en ejercicio de una autorización que les da el Estado para cumplir con sus fines, entre los que se destaca la prestación de un servicio público, por lo cual la función bancaria no puede asimilarse a la que desarrolla cualquier particular. **Sin embargo, la relación contractual suscrita entre las vigiladas y los consumidores se rige por los principios de libertad contractual y autonomía privada de la voluntad, lo que significa que la SFC no está habilitada para intervenir en aspectos tales como la determinación de las obligaciones y los derechos correlativos, fijar los términos y plazos de ejecución del contrato o establecer cláusulas para la terminación del mismo.** Las operaciones llevadas a cabo entre los clientes y las entidades vigiladas y en tratándose de las obligaciones que surgen para las partes que intervienen, **constituyen aspectos de índole probatorio sobre los cuales la SFC no tiene competencia**, pues ello significaría decidir sobre asuntos de carácter particular que por las razones expuestas están por fuera del conocimiento y funciones que han sido atribuidas a esta Entidad por la ley, por lo que, si una persona (cliente) considera que con el proceder del establecimiento bancario se le ha ocasionado algún perjuicio, cuenta con las acciones judiciales pertinentes, las cuales podrá ejercer ante la Jurisdicción Ordinaria o ante la a Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia, a su elección.

Remata su misiva solicitando que se desvincule de la presente demanda constitucional a esa Entidad, o en su defecto se niegue en lo que a ella respecta, toda vez que ese organismo de Control y Vigilancia no ha vulnerado los derechos invocados por la accionante, y en efecto no hay pretensión alguna dirigida contra esa Superintendencia.

BANCOLOMBIA S.A. – NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Dio contestación al requerimiento efectuado por el Despacho, mediante memorial remitido vía mensaje de datos de fecha 02 de octubre hogaño, por intermedio del señor CESAR AUGUSTO HURTADO GIL, en calidad de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., quien manifestó que, el 29 de septiembre de 2023, emitió respuesta clara, de fondo y remitida al correo electrónico informado por la accionante tanto en el derecho de petición, como en el escrito de tutela, insertando la imagen que corrobora el envío respectivo.

Así pues, expresa que, en dicha respuesta se le comunicó de forma clara, concreta y completa a la accionante ALBA CECILIA BUENO BUENO, sobre una transacción errada que realizó el 17 de abril de 2023 desde un corresponsal bancario, lo cual configura un hecho superado por parte de NEQUI – BANCOLOMBIA, y por ello solicita se declare la improcedencia de la presente acción constitucional.



Advierte adicionalmente que, las pretensiones de la accionante no se pueden tramitar vía acción de tutela, pues en el desarrollo jurisprudencial constitucional que ha tenido esta figura, sólo es procedente cuando no hay otros recursos de carácter judicial que le permitan a la persona defender los derechos que supuestamente se le han vulnerado o amenazado, pues no es posible instaurarla como último recurso de protección, ni es un medio alternativo, ni menos adicional o complementario para alcanzar el fin propuesto.

Por tanto, solicita desestimar la acción de tutela presentada en contra de NEQUI – BANCOLOMBIA S.A., y en consecuencia rechazarla y declararla improcedente, toda vez que ha superado los hechos que generaron la interposición de la misma y adicionalmente, las pretensiones de la accionante no se pueden tramitar por esta vía.

Como probatoria allegó los siguientes documentos digitalizados:

- Certificado de existencia y representación legal de Bancolombia S.A., expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Copia digital de la respuesta al derecho de petición.

VI. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(...) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).



B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que, a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACION DE LAS PARTES INTERVINIENTES

Se precisa legitimación en la causa por activa de la señora ALBA CECILIA BUENO BUENO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 28'098.190 expedida en Charalá (S.), ya que de manera directa y en nombre propio, interpone la presente acción de tutela, por considerar vulnerado su Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada.

De igual manera, las directamente accionadas NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., como entes Jurídico de Derecho Privado, están legitimadas por pasiva en la medida en que se les atribuye la supuesta vulneración de la prerrogativa Fundamental deprecada por la accionante. En igual sentido la vinculada SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, como ente jurídico de Derecho Público.

D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y/o BANCOLOMBIA S.A., conculcaron o no la garantía primaria de Petición de la accionante, al presuntamente no haber dado contestación, ni resuelto de fondo, el Derecho de Petición elevado por la señora ALBA CECILIA BUENO BUENO, el pasado el 19 de abril de 2023; y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional¹; veamos:

“El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este

¹ Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado



derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos² y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho³. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁴, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁵ y C-951 de 2014⁶, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

(i) La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general⁷, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un

² En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos textos normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 de la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

³ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política).”

⁴ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

⁵ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexequibilidad de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

⁶ M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.

⁷ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional—incluidas las de reajuste— en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.”



límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁸. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela⁹.

(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹⁰, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”¹¹.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹² indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹³. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”¹⁴.

Ahora bien, en lo que respecta al requisito de subsidiariedad, la H. Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia se ha pronunciado, trayendo a colación lo manifestado en la sentencia T-206 de 2019¹⁵, que sobre el particular expresa:

“(…) 3.4. Subsidiariedad

En virtud de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política¹⁶, el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 y la reiterada jurisprudencia constitucional sobre la materia, la acción de tutela tiene un carácter residual y subsidiario. Por lo anterior, solo procede como mecanismo de protección definitivo (i) cuando el presunto afectado no disponga de otro medio de defensa judicial; o (ii) cuando existiendo, ese medio carezca de idoneidad o eficacia para proteger de forma adecuada, oportuna e integral los derechos fundamentales invocados, a la luz de las circunstancias del caso concreto. Además,

Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

⁸ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

⁹ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T-377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T-467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹⁰ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹¹ Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹² Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

¹³ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁴ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹⁵ Corte Constitucional, sentencia T-206 del 16 de mayo de 2019, M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo

¹⁶ Constitución Política, art.86: “Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.



procederá como mecanismo transitorio cuando se interponga para evitar la consumación de un perjuicio irremediable en un derecho fundamental. En el evento de proceder como mecanismo transitorio, el accionante deberá ejercer dicha acción en un término máximo de cuatro (4) meses a partir del fallo de tutela¹⁷ y la protección se extenderá hasta tanto se produzca una decisión definitiva por parte del juez ordinario. (...).

VII. CASO EN CONCRETO

Tiene su origen en el escrito presentado por la libelista propendiendo por la protección de sus Derechos Fundamentales de Petición y Mínimo Vital y Móvil, exteriorizando que el 17 de abril del presente año, se dirigió al corresponsal Bancario de Bancolombia, denominado “MULTIPAGOS SAN GIL”, para utilizar los servicios de NEQUI, efectuando una consignación por valor de Un millón de pesos (\$1'000.000), la cual debía realizarse al abonado telefónico número 3016663338, perteneciente a la señora Luz Adriana Martínez Vero, pero que equivocadamente, la persona que la atendió, registro dicho abono al número 3016663336, cambiando el último dígito del móvil al cual se giraba la cantidad de dinero mencionado, error del cual sólo se dio cuenta dos días después, es decir el 19 de abril, tras recibir llamada de la persona a quien debía llegar ese monto, avisándole que no lo había recibido, dándose a la tarea, a partir de ese momento, de poner en conocimiento tanto de NEQUI como entidad prestadora del servicio como de Bancolombia S.A., en procura de obtener la cancelación de la transacción y devolución de su dinero.

Con tal propósito, elevó por vía correo electrónico a la cuenta institucional de BANCOLOMBIA, sportes@bancolombia.com.co, una solicitud respetuosa, al parecer el día 19 de abril de 2023 (dado que el escrito de petición no tiene data exacta), a través de la cual informaba todo lo sucedido y adicionalmente requería la devolución de su dinero, aduciendo que a la fecha de presentación de la presente acción constitucional no le habían ofrecido una respuesta de fondo, ni resuelto su solicitud, situación con la que se está viendo gravemente afectada, pues es una persona de escasos recursos, y no posee con ingresos suficientes para volver a pagar la cantidad aludida, pues escasamente le alcanza para su subsistencia.

Por su parte, la vinculada Superintendencia Financiera de Colombia, en su participación dentro del contradictorio, enfatizando que en su función de vigilancia y control de las accionadas, no tiene injerencia en las relaciones contractuales suscitadas entre éstas y los consumidores o clientes, y sus obligaciones son aspectos de índole probatorio, sobre los cuales no tiene competencia, destacando adicionalmente que en su Sistema de Gestión Documental, no aparece registrado ninguna reclamación que la hoy accionante hubiera interpuesto, relacionada con lo hechos narrados en su escrito genitor.

Así mismo, haciendo uso de su derecho de defensa y contradicción, el Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., en representación tanto de esa entidad bancaria como de NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, efectuó pronunciamiento sobre la situación fáctica planteada en el libelo, afirmando que la solicitud de la libelista fue debidamente atendida por esa oficina, el 29 de septiembre del presente año, contestación que fue remitida a los correos electrónicos aportados por la petente, snsq_17@hotmail.com, y eymaryeth@hotmail.com, anexando la correspondiente constancia de envío, la cual data del 02 de octubre hog año..

Para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las peticiones:

¹⁷ Decreto 2591 de 1991, art. 8.



“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí 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.”.

En ese orden de ideas, lo primero que constata este Despacho Judicial, de cara a lo anterior, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición ya ha sido superada, teniendo en cuenta que la accionada, aunque tardíamente, emitió la respuesta correspondiente a la Petición, mediante oficio sin número del 29 de septiembre avante, remitido a la petente a través del correo electrónico aportado para ello, absolviendo su requerimiento, aunque afectando inicialmente el núcleo esencial de la pronta resolución, evidenciada en su tardía respuesta, lo que pone en entre dicho la responsabilidad y diligencia con la que se debe obrar en tratándose del Derecho Fundamental de Petición.

No obstante lo anterior, tras el requerimiento efectuado a la Entidad accionada, con ocasión de la acción de amparo, ésta procede a efectuar un pronunciamiento de fondo en relación con los aspectos que fueron objeto del Derecho de Petición inicial, en el que detallan a la requirente, toda la gestión realizada con ocasión de la situación acaecida con la recarga errada a NEQUI por el valor de \$1'000.000, a través de un corresponsal bancario, e informándole las razones administrativas, contractuales y legales por las cuales no es posible acceder a su petición, y le indican los mecanismos judiciales que tiene a su disposición para conjurar este inconveniente. Dicha misiva, aunque de manera extemporánea, fue remitida a la dirección electrónica aportada por la peticionaria para efectos de notificaciones. Por ende, se presenta en consecuencia carencia actual de objeto por el hecho superado, y no se otea en términos de actualidad, vulneración al Derecho Fundamental contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Teniendo en cuenta lo precedente, ha de considerarse que la Corte Constitucional mediante la sentencia SU-225 de dos mil trece (2013), estableció que la carencia actual de objeto por hecho superado se configura cuando, entre el momento de la interposición de la Acción de Tutela y el momento del fallo, se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

Así mismo la jurisprudencia¹⁸ del máximo Organismo de cierre Constitucional sobre el tema planteado, ha sostenido que:

“(…) 27. Esta Corporación ha considerado que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando al momento de proferirla, se encuentra que la acción u omisión que dio origen a la solicitud de amparo, ha cesado, pues desaparece toda posibilidad de amenaza o vulneración a los derechos fundamentales. En este sentido, cuando hay carencia de objeto la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir alguna orden dirigida a proteger el derecho fundamental invocado.”¹⁹

¹⁸ Sentencia T-098 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado).

¹⁹ Sobre el particular se pueden ver, entre otras, las sentencias T-1100 de 2004, T-093 de 2005, T-137 de 2005, T-753 de 2005, T-760 de 2005, T-780 de 2005, T-096 de 2006, T-442 de 2006, y T-431 de 2007.



En primer lugar, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión eventual ante la Corte Constitucional, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que las circunstancias existentes al momento de interponer la acción se transformaron y por lo tanto la parte accionante ha perdido el interés sobre la satisfacción de su pretensión o ésta no puede obtenerse, pues la situación en principio informada a través de la tutela, ha cesado.²⁰ (...)”.

Aunado a ello, sin que sea indispensable efectuar un análisis más a fondo del asunto que nos ocupa, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto²¹, *“una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, **sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**²²; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea²³ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, 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 que se encuentre relacionada con la petición propuesta²⁴”* (negrilla y subrayado fuera del texto original), conclusión de la que deviene la improcedencia del amparo ante la ausencia de amenaza del Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada, por presentarse carencia actual de objeto por el hecho superado. No sin antes prevenir a las Entidades Accionadas para que, hacia futuro den contestación oportuna al mecanismo constitucional como prerrogativa primaria, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberán asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la carta constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

Así las cosas, el amparo constitucional no está llamado a prosperar y se deberá declarar su improcedencia, por presentarse carencia actual de objeto por el hecho superado en torno al Derecho de Petición.

Hilando con lo que precede, como la accionante solicita se ampare además su Derecho al Mínimo Vital y móvil, bajo el único argumento de que al no resolverse su solicitud, que además apunta a que le sea devuelta la cantidad de dinero correspondiente al valor que equivocadamente fue consignado a una persona que no era su destinatario, y que con ello se afectada gravemente su economía; frente a esta pretensión, debe señalarse, en primer lugar, que tal aspecto es propio del análisis que ya se efectuó en torno al Derecho de Petición en cuanto a su núcleo esencial, y en segundo lugar, lo que aquí se suscita, respecto del objeto de lo solicitado en el respectivo Derecho de Petición, es una discusión que debe ser resuelta en el ámbito Financiero propio y/o civil y/o penal, para cuyo trámite existen otros medios idóneos de carácter administrativo de protección al consumidor Financiero ante la Superintendencia Financiera de Colombia, o el Juez Natural de tales controversias, los cuales detentan la eficacia, economía y celeridad pertinente para reclamar los derechos de contenido legal en disputa; y que como lo ha contemplado la honorable Corte Constitucional, deben utilizarse de manera preferente, incluso cuando se pretenda la protección de un derecho fundamental, pues considera el Despacho que el escenario ante la administración o de la jurisdicción propia, ofrece una protección cierta, efectiva y concreta del derecho, en idénticas condiciones que las que podría brindarse por este mecanismo de amparo, y en tal sentido no puede desplazarse la competencia de la autoridad administrativa o del Juez natural, de conformidad con el requisito de subsidiariedad que comporta la acción de tutela.

Tal imperativo constitucional pone de relieve que para acudir a la acción de tutela la peticionaria debe haber actuado con diligencia en los procedimientos ordinarios de carácter Administrativo o jurisdiccional, que deviene en la improcedencia del mecanismo de amparo

²⁰ Sentencia T-1130 de 2008 (M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra) y T-170 de 2009 (M.P. Humberto Sierra Porto).

²¹ T-149 de 2013, M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

²² T-1160 A de 2001, T-581 de 2003

²³ T-220 de 1994

²⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-609 de 2003



establecido en el artículo 86 superior. Así lo sostuvo la Corte en la Sentencia T-406 de 2005, en la que indicó:

“Según esta exigencia, entonces, si existen otros medios de defensa judicial, se debe recurrir a ellos pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales. De igual manera, de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.” De acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar qué: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.” (Sentencia T – 072 de 2011).

Así las cosas, debe precisarse que en el sub examine no se evidencia prueba siquiera sumaria de parte de la accionante que permita esclarecer la existencia de un perjuicio irremediable producto de la actuación surtida por la accionada, ya que a voces de la jurisprudencia traída en grado de precedente pudiera determinar otro accionar desde esta vista constitucional a partir de las probatorias contenidas dentro del expediente ampliamente comentado de las que pudiera predicarse la procedencia de la presente acción de tutela, pero como se vislumbra que la intención de la peticionaria es que a través de esta acción constitucional, le sea devuelto el valor erróneamente consignado a otra cuenta diferente a la que estaba destinada, tal pretensión es inviable a través de la acción de tutela, en virtud de su carácter residual y subsidiario y en atención a que para tal efecto cuenta con otro medio de defensa judicial, esto es, “la acción de protección al consumidor financiero” ante la Superintendencia Financiera de Colombia o jurisdiccional, de conformidad con lo estipulado en los artículos 57 y 59 de la Ley 1480 de 2011, y/o “el Proceso Ordinario Civil ante la Jurisdicción ordinaria y/o penal ante la Fiscalía General de la Nación”.

En el anterior entendido, debe observarse que no se llegó al convencimiento de la amenaza o vulneración de otros derechos constitucionales fundamentales que ameriten análisis y pronunciamiento de fondo constitucional, pues es ante la Jurisdicción de protección al consumidor financiero y/o civil y/o penal que debe acudir para ventilar sus inconformidades, puesto que la acción de tutela y la intervención del Juez Constitucional, no debe desplazar la competencia de la autoridad administrativa o el Juez Natural, evento en el cual el precedente jurisprudencial constitucional es exigente a la hora dilucidar tales asuntos por la vía de la acción de amparo, más aun cuando no se acredita la existencia de un perjuicio irremediable. No sin antes prevenir a las accionadas NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., para que, hacia futuro den contestación oportuna al mecanismo constitucional como prerrogativa primaria, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberán asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la carta constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional no está llamado a prosperar en lo que atañe al Derecho al Mínimo vital y móvil, ante la inexistencia de perjuicio irremediable, y como colofón se decretará la improcedencia por subsidiariedad, con los demás pronunciamientos a que haya lugar. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.



En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. **DECLARAR LA IMPROCEDENCIA**, de la acción de tutela instaurada por la señora ALBA CECILIA BUENO BUENO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 28'098.190 expedida en Charalá (S.), actuando en nombre propio, en contra de NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., por presentarse **CARENCIA ACTUAL DE OBJETO por el HECHO SUPERADO**, en torno al Derecho de Petición, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

PARÁGRAFO. **PREVENIR** a las accionadas NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., para que, hacia futuro den contestación oportuna al mecanismo constitucional como prerrogativa primaria, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberán asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la carta constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

SEGUNDO. **DECLARAR LA IMPROCEDENCIA** por **SUBSIDIARIEDAD**, de la acción de tutela instaurada por la señora ALBA CECILIA BUENO BUENO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 28'098.190 expedida en Charalá (S.), actuando en nombre propio, en contra de NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y BANCOLOMBIA S.A., en lo que atañe al Derecho al Mínimo vital y móvil, ante la inexistencia de perjuicio irremediable, en aquiescencia de lo esbozado en la motiva de la presente proyección.

TERCERO. **NOTIFÍQUESE** esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO. Contra este fallo procede la **IMPUGNACIÓN** presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

QUINTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SEXTO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SÉPTIMO. **EXCLUIDA DE REVISIÓN**, previas las anotaciones de rigor, **ARCHÍVENSE** las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES
JUEZ

CDBJ/Cirv