

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE BOGOTÁ
SECCIÓN PRIMERA

Bogotá, D.C., tres (3) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Expediente: 11001 3334 003 2020 00263 00
Accionante: ALEXANDER GUAMÁN CRUZ
Accionada: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Asunto: FALLO

ACCIÓN DE TUTELA

Como toda la actuación de la referencia se ha efectuado conforme a las reglas adjetivas que le son propias, sin que se observe causal alguna que invalide lo actuado, es procedente proferir decisión de mérito, para lo cual el **Juzgado Tercero (3º.) Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá**, en ejercicio legal de la Función Pública de Administrar Justicia que le es propia, y con observancia plena al derecho aplicable, dicta la presente

SENTENCIA

1. ANTECEDENTES

El accionante sustentó su solicitud en los siguientes:

1.1 Hechos

En el escrito de tutela se relatan, entre otros, los siguientes, como procede a resumir el Despacho:

El señor Alexander Guamán Cruz manifestó ser usuario del sistema financiero, específicamente del Banco Falabella, adquiriendo créditos bancarios el 13 de marzo por la suma de \$25.000.000 y el 11 de marzo por valor de \$11.000.000, señalando que, de manera unilateral la entidad bancaria ha realizado cambios en las condiciones pactadas de sus créditos sin el consentimiento del accionante, en tanto señaló que durante la emergencia sanitaria con ocasión de la propagación del virus SARC-Cov-2, ha pagado normalmente la cuota del crédito financiero, sin necesidad de posponer cuota y/o reliquidación de la obligación, arguyendo a la vez que es padre de tres hijos (folio 1 y 2 del escrito de tutela, archivo titulado “*DEMANDA_16_10_2020_15_32_19*”).

Asimismo, el actor señaló que, como quiera que la entidad bancaria modificó los valores del crédito financiero unilateralmente, se generó “*un desorden total en los valores mensuales a pagar y los valores de capital en cada uno de los extractos que me han llegado a mi Email. Tanto así que a pesar de haberles pagado de forma anticipada todos los meses, me han llamado en 2 ocasiones*”

de parte de su casa de COBRANZAS para manifestarme que me encuentro en mora en más de 22 días, adicional que los pagos realizados mes a mes ellos no los han aplicado en las fechas realizadas sino con fechas muy diferentes a mis pagos directamente en sus oficinas” (folio 2 del escrito de tutela, archivo titulado “DEMANDA_16_10_2020_15_32_19”).

En ese orden de ideas, el actor aduce haber acudido presencialmente ante el Banco Falabella con miras a resolver dicha situación, en su calidad de consumidor financiero, en tanto manifiesta se ha generado una mayor deuda en su obligación crediticia:

Mes a mes (20 de Abril, 7 de Mayo, 5 de Junio, 6 de Julio y 22 de Julio) me llegaron mensajes de texto indicándome que debía realizar el pago de mi primera cuota a partir del 05 de Agosto de 2020 a lo cual siempre le indicaba esto al cajero que me recibía el dinero y ellos me manifestaban que igual podía pagar antes y esto se iba entonces a pagos de capital, pero de igual manera siempre pague más del valor indicado en la Tabla de Amortización del primer crédito desembolsado. A pesar de ello nunca me coincidían los extractos que me llegaban al Email (los meses de Mayo y Junio de 2020 nunca me llegaron Extractos), ni con los valores de la App del Banco Falabella y mucho menos los valores de los cajeros al momento de realizar los pagos supuestamente adelantados (folio 2 del escrito de tutela, archivo titulado “DEMANDA_16_10_2020_15_32_19”).

La anterior situación fáctica llevó al actor a formular petición de queja ante la Superintendencia Financiera el 07 de septiembre de 2020, esto es, mediante radicado IQ20200900730795 (archivo titulado “Screenshot_20201020-135317” en un folio), manifestando en el escrito de tutela que a la fecha no ha sido resuelta.

1.2. Pretensiones

Señala el accionante como pretensión, que se ordene a la Superintendencia Financiera de Colombia que resuelva el requerimiento realizado por el actor ante la entidad financiera BANCO FALABELLA para que restablezca el orden real de sus obligaciones financieras con esa entidad.

1.3 Derechos invocados como vulnerados

El accionante sostiene que la Superintendencia Financiera de Colombia vulneró su derecho a conformar una familia (artículo 42 de la C.P.) y el derecho de petición artículo 23 de la C.P.).

1.4. Trámite procesal

Mediante acta individual de reparto de fecha 19 de octubre de 2020, correspondió a este Despacho el conocimiento de la presente acción de tutela, la cual se admitió mediante auto de 19 de octubre de 2020, providencia notificada al correo electrónico de la entidad accionada en la misma fecha (*auto admisión tutela, un (1) folio*).

En dicho proveído, se ordenó correr traslado por el término de 2 días al Superintendente Financiero y/o representante legal, para pronunciarse sobre los

hechos expuestos por el accionante, y para allegar y solicitar las pruebas que considerara pertinentes.

1.5. Contestación de la acción de tutela

El apoderado de la entidad accionada, en informe de tutela enviado el 21 de octubre de 2020, solicitó negar la acción constitucional, argumentando que, se remitió vía correo certificado respuesta a la reclamación formulada por el quejoso Alexander Guamán Cruz, según guías de entrega E-32386525-S de 20 de octubre de 2020 de la empresa 472 y (archivo electrónico titulado *T-“2020253180-3428963”*, radicado *SFC 2020253180-003-000 contenido en 07 folios*).

En ese sentido, la accionada remitió la trazabilidad de la queja formulada por el actor identificada bajo radicado 2020215734-000 de 07 de septiembre de 2020; frente a la cual señaló lo siguiente:

(i) La Superintendencia corrió traslado para pronunciamiento al Banco Falabella, a través de radicado 2020215734-002 del 08 de septiembre de 2020.

(ii) Mediante oficio 2020215734-003 del 08 de septiembre de 2020 la Superintendencia acusó recibo de la queja elevada por el señor Guamán Cruz, tal como consta en radicado 2020215734-005, guía de entrega E30995572-S del 08 de septiembre de 2020, generado por la empresa 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A.

(iii) Mediante oficio radicado 2020215734-006 de 18 de septiembre de 2020, el Banco Falabella se pronunció frente a la queja elevada por el actor respecto del crédito financiero.

(iv) Mediante oficio radicado 2020215734-007 de 20 de octubre de 2020, la entidad accionada corrió traslado nuevamente al Banco Falabella, con miras a que se pronunciara frente a todas las inconformidades del usuario financiero, respecto de los créditos otorgados, a más tardar el 23 de octubre de 2020. (Archivo electrónico titulado *“T-20202253180-3428963”* y anexos del escrito de tutela).

(v) Mediante radicado 2020215734-008 de 20 de octubre de 2020, guía de envío E33386525-S de la misma fecha, la Superintendencia Financiera informó al actor que nuevamente se corrió traslado al Banco Falabella para que se pronunciara frente a todas las inconformidades planteadas por el quejoso y que dicha respuesta se emitiría por la entidad vigilada, a más tardar el día 23 de octubre de 2020: *“(…) en la fecha hemos dado traslado de sus objeciones nuevamente a la entidad citada con el objeto de que se atiendan sus inquietudes en su totalidad y se aporten las pruebas necesarias que respalden las afirmaciones de la entidad, las cuales una vez evaluadas serán puestas en su conocimiento y se adoptarán las medidas a que haya lugar”* (informe de tutela y anexos titulado *“T-2020253180-34289632”*, contenido en siete folios con anexos).

Adicionalmente, la demandada agregó que el actor puede acudir a los mecanismos en sede jurisdiccional para dirimir el conflicto que aduce tener, esto es, *“ya sea ante el juez ordinario o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia que, en su calidad de juez especializado en el contrato financiero, cuenta con competencias legales*

suficientes para resolver las disputas contractuales que surjan entre un consumidor financiero y una entidad vigilada, debiendo cumplir con todos los requisitos y cargas de un proceso judicial, conforme a los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 8" (folios 3 7 del archivo electrónico titulado "T-2020253180-3428963", contenido en 07 folios), en tanto la Delegatura para el Consumidor Financiero, en calidad de autoridad administrativa, carece de competencia para dirimir conflictos de carácter particular, como es el caso en comento.

Igualmente, la Superintendencia Financiera de Colombia solicitó su desvinculación, en la medida que arguyó no afectar derechos de naturaleza fundamental al accionante, en tanto la autoridad administrativa ha dado curso a la queja formulada con base en lo enunciado, requiriendo a la entidad vigilada, es decir, al Banco Falabella, para que se pronuncie frente a la queja elevada por el actor, con miras a emitir una respuesta de fondo la accionada.

También planteó la inexistencia de un perjuicio irremediable ante la falta de pruebas, con el argumento de la configuración de la tesis de carencia actual de objeto por hecho superado, "toda vez que lo que se pretendía proteger ya había sido puesto a salvo por decisión autónoma de esta Superintendencia" (folios 6 y 7 del archivo electrónico titulado T-"2020253180-3428963", contenido en 07 folios).

Finalmente se afirma que, la entidad accionada en la misma fecha dio alcance al informe citado, mediante correo electrónico consecutivo, por el cual, allega nuevamente la misma respuesta con el mismo radicado y foliatura (archivo electrónico titulado "ALEXANDER GUAMÁN CRUZ", radicado SFC 2020253180-003-000 contenido en 07 folios), con sendos anexos, esto es, requerimientos elevados a la entidad financiera vigilada, es decir, Banco Falabella y respuesta dirigida del accionante, indicando el estado actual de la solicitud de queja a la fecha de recepción del informe, en los términos señalados.

1.6 Memorial elevado por el accionante el 24 de octubre de 2020

Esta autoridad judicial recibió escrito electrónico del señor Alexander Guamán Cruz, señalado su desacuerdo frente a la respuesta emitida por el Banco Falabella, adjuntando soportes documentales, manifestando que "raya en la falsedad y desorden en todos sus soportes comparados con la realidad y por cuanto me están causando un perjuicio sustancialmente oneroso a mi patrimonio de familia en más de \$8.000.000, acudo a ustedes con el fin de llegar definitivamente a la solución real de esta desagradable situación en la que llevo ya varios meses y esta entidad financiera se la pasa saliendo por las ramas sin darme una solución definitiva y real al robo que descaradamente ellos me están realizando" (correo electrónico adiado el 24 de octubre de 2020).

Allega también, documental adicional en 8 archivos electrónicos anexos, junto a la trazabilidad del correo electrónico de respuesta de la entidad financiera Falabella el pasado 23 de octubre de 2020.

2. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo procesal consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política, cuya finalidad es la defensa y restablecimiento de los derechos fundamentales contra las infracciones o amenazas derivados de las acciones u omisiones de las autoridades o de los particulares en los eventos señalados en la ley.

Dicho artículo contempla:

Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública...

Así mismo, el precepto normativo dispone que, sólo procederá esa acción cuando el afectado no disponga de otro medio de acción judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El inciso primero del artículo 86 de la Constitución, establece que toda persona puede a través de la acción de tutela, reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten conculcados o amenazados, ya sea por la acción u omisión de las autoridades, o de los particulares encargados de la prestación de un servicio público, siempre que no exista otro medio de defensa judicial que resulte idóneo para la protección de los citados derechos.

2.1 Problema jurídico a resolver

¿Vulneró la Superintendencia Financiera de Colombia el derecho fundamental de petición y el derecho de conformar una familia del señor Alexander Guamán Cruz, al no dar respuesta y trámite a la petición elevada el 7 de septiembre de 2020, conforme se expone en la demanda?

2.2 Tesis del Despacho

En el presente caso se encuentra demostrada la transgresión al núcleo esencial del derecho fundamental de petición, en tanto que a la fecha no se ha resuelto de fondo la queja formulada por el accionante, toda vez que, el trámite se ha limitado a correr traslado de la misma a la entidad financiera vigilada 2 veces, sin que se hubiese concluido la actuación administrativa e informado al actor el resultado de la misma mediante la evaluación de la respuesta dada por el Banco Falabella S.A., las medidas pertinentes a tomar de conformidad con sus competencias como entidad de supervisión financiera, si hubiese lugar a ellas, y los trámites administrativos o judiciales pertinentes a seguir por el actor, a partir del resultado de la actuación administrativa.

2.3 Del derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone:

“ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En concordancia con lo anterior, los artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificados por el artículo 1º. de la Ley 1755 de 2015, establecen que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y, por lo tanto, incluye el derecho a obtener una respuesta completa y de fondo.

Adicionalmente, la precitada normativa dispone que, de forma general, toda petición debe solucionarse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo situaciones especiales; por ejemplo, cuando se trata de solicitudes relativas a documentos e información se dispondrá de diez (10) días y cuando se trate de consultas dirigidas a una entidad sobre las materias a su cargo treinta (30) días.

Así como el párrafo único de referenciado artículo 14, prevé que en aquellos casos en que la autoridad no pueda resolver una solicitud en los plazos señalados, deberá informarlo al interesado y, de todas formas, atenderla dentro un plazo razonable, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto. De otra parte, el artículo 15 ídem, establece la posibilidad de elevar peticiones verbales y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Por su parte, la Corte Constitucional determinó cuáles son los elementos esenciales del derecho fundamental de petición, así: (i) la formulación de la petición, esto es, la posibilidad de dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades y particulares, sin que les sea dada la oportunidad de negarse a recibirlas y tramitarlas¹; (ii) la pronta resolución, ello significa, la definición de fondo del asunto planteado dentro de un término razonable²; una respuesta de fondo, o sea, la resolución definitiva de lo pedido, sea positivo o negativo, de forma clara (inteligible y de fácil comprensión), precisa (que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas³), congruente (abarque la materia objeto de la petición y sea conforme lo solicitado) y consecuente con el trámite surtido; y (iii) la notificación al peticionario, es decir, la información efectiva del solicitante respecto de la decisión que, con motivo de su petición, se ha producido⁴ (Sentencia T – 048 de 2016⁵).

De igual forma, la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en señalar que para que el derecho de petición sea efectivamente resuelto, la respuesta al mismo ha de ser:

Suficiente: Cuando quiera que resuelva materialmente la petición y satisfaga los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

Efectiva: Si soluciona el caso que se plantea.

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-124 de 2007. Magistrado Ponente: Álvaro Tafur Galvis.

² Corte Constitucional, Sentencia T-814 de 2005. Magistrado Ponente: Jaime Araujo Rentería.

³ Corte Constitucional, Sentencia C-510 de 2004. Magistrado Ponente: Álvaro Tafur Galvis.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-249 de 2001. Magistrado Ponente: José Gregorio Hernández Galindo.

⁵ Corte Constitucional, Magistrado Ponente: Jorge Iván Palacios Palacio.

Congruente: Si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

De esta manera, solo se entenderá que el derecho de petición se encuentra garantizado cuando la respuesta al requerimiento hecho por el particular cumple con los anteriores aspectos.

De acuerdo con los antecedentes legales y jurisprudenciales relacionados en precedencia, por regla general el término para resolver la petición es de 15 días hábiles, y 10 días hábiles cuando se refiera a peticiones de documentos y de información.

Asimismo, en lo referente a petición de queja, el legislador consagró la posibilidad de formularlas, a la luz de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en los siguientes términos:

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <Artículo CONDICIONALMENTE exigible> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Adicionalmente, en lo referente a la petición de que queja, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha señalado que esta debe tener una solución de fondo, así lo ha manifestado:

*Dada la trascendental función del derecho de petición, en el plano de las obligaciones estatales de intervención policiva, para la efectividad de los derechos y deberes constitucionales, el **derecho a una pronta resolución** contenido en su núcleo esencial se traduce en un derecho a adoptar una decisión de mérito en relación con las quejas presentadas y no simplemente a recibir información sobre el trámite del procedimiento administrativo.⁶ (resaltado dentro del texto original).*

2.4 Del derecho a conformar una familia

El artículo 42 de la Carta Fundamental consagra a la institución familiar como el eje fundamental de la sociedad:

⁶ Sentencia T-210 de 1004, M.P., Eduardo Cifuentes Muñoz.

La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.

El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable.

Esta institución se incorporó en la Norma de Normas por el Constituyente y ha sido desarrollada a nivel jurisprudencial en los siguientes términos:

La familia es una institución sociológica derivada de la naturaleza del ser humano, “toda la comunidad se beneficia de sus virtudes, así como se perjudica por los conflictos que surjan de la misma”. Entre sus fines esenciales se destacan la vida en común, la ayuda mutua, la procreación, el sostenimiento y la educación de los hijos. En consecuencia, tanto el Estado como la sociedad deben propender a su bienestar y velar por su integridad, supervivencia y conservación. Lineamientos que permearon su reconocimiento político y jurídico en la Constitución de 1991. El constituyente reguló la institución familiar como derecho y núcleo esencial de la sociedad en el artículo 42 Superior. De acuerdo con esta disposición, la familia “se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla”. En todo caso, el Estado y la sociedad deben garantizarle protección integral.⁷

2.5 Caso concreto

Los hechos probados documentalmente jurídicamente relevantes, son los siguientes:

- El señor Alexander Guamán Cruz, elevó petición de queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, identificada bajo radicado IQ20200900730795 (archivo titulado “Screenshot_20201020-135317” en un folio), de fecha 07 de septiembre de 2020, en calidad de consumidor financiero, frente al Banco Falabella.
- La Superintendencia Financiera de Colombia recibió la queja radicada, respondiendo al actor mediante oficio 2020215734-003-000 de 08 de septiembre de 2020 el acuse de recibo y al mismo tiempo, informándole que el trámite tendría el término de 10 días hábiles para que la entidad financiera vigilada, es decir, Banco Falabella suministrara respuesta completa y clara al quejoso frente a la queja.
Igualmente, la accionada aclaró que en caso de no respuesta por parte de la supervisada dentro del término de 2 meses se archivaría el caso, informando finalmente, la posibilidad que tiene el quejoso de interponer reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero y la posibilidad de solicitar audiencia de conciliación (archivo titulado (“410_1_ACUSO DE RECIBO”, contenido en dos

⁷ Sentencia T-292 de 2016, M.P., Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

folios y guía de envío E-30995572-S de 8 de septiembre de 2020, archivo titulado "2020215734-005", en un folio).

- Mediante oficio del 18 de setiembre de 2020, el Banco Falabella emitió respuesta a la Superintendencia Financiera, allegando copia de la respuesta enviada al señor Guamán Cruz de la misma fecha, referente al estado de los productos financieros ("2020215734-006", contenido en nueve folios).
- Mediante oficios números 2020215734-002-000 de 8 de septiembre de 2020 y 2020215734-007-000, de fecha 20 de octubre de 2020, la accionada requirió al Banco Falabella, con miras a que en virtud de la queja formulada por el señor Guamán Cruz, se pronunciara frente a la misma, la cual fue atendida mediante oficio del Banco Falabella fechado el 18 de septiembre de 2020, contenido en nueve (9) folios, frente a la cual se anexó el soporte electrónico de envío (archivos titulados:
"Respuesta_a_la_comunicación_radicada_en_la_Superintendencia_Financiera_de_Colombia_con_No._2020215734-002-000"
"Alexander_Guaman_Cruz_2020215734"-002-000".

La entidad accionada solicitó al Banco Falabella pronunciarse expresamente en la respuesta dirigida al accionante, esto es, frente a los siguientes ítems:

1. Se indique si es cierto o no que se crearon 6 nuevos créditos con motivo de la aplicación de los alivios objetados.
 2. Se señale si efectivamente se desplegó gestión de cobranza en contra del consumidor.
 3. Se indique si por las alteraciones en las fechas de pagos atribuibles a errores de la entidad en el proceso de aplicación de alivio, la obligación incurrió en mora alguna. De ser así se señalen los correctivos generados en dicho procedimiento.
 4. Se adjunte explicación clara de la fecha en la que se produjo cada pago, la fecha en la cual fue aplicado y la forma en como el proceso de modificación de los créditos y el tiempo que el mismo le tomó al banco no afectó el estado de la obligación del cliente.
 5. De cara a otros casos en donde se ha producido este mismo tipo de reclamación, se valide si es posible generar la anulación de los alivios o alguna alternativa de pago de cara a la inconformidad del cliente y a la evidencia en la que se observa su disposición de cumplir con sus obligaciones (archivo titulado "2020215734" anexo al informe de tutela, folios 1 y 2).
- Mediante oficio 2020215734-008-000 de 20 de octubre de 2020, la accionada informó al quejoso que corrió traslado nuevamente de la queja al Banco Falabella para que se pronunciara frente a cada uno de los puntos del escrito (archivo electrónico titulado "T-2020215734-3426295", en dos folios, junto con trazabilidad de envío de correspondencia vía correo certificado archivo titulado "FW: Prueba de entrega: Entregado Documento [2020215734-003-000", en un folio folio).
 - A través de correo electrónico de fecha 23 de octubre de 2020, el Banco Falabella respondió al consumidor financiero su posición frente al estado de los créditos adquiridos con dicha institución financiera, (correo electrónico de

fecha 23 de octubre de 2020, aportado por el accionante en el escrito de tutela).

En el anterior orden de ideas, el Despacho encuentra demostrada la existencia de una petición de queja elevada ante la Superintendencia Financiera de Colombia radicada el día 07 de septiembre de 2020, sin que la fecha se encuentre acreditada dentro del expediente constitucional una respuesta definitiva por parte de la accionada, esto es, frente al escrito de queja, evidenciándose así la transgresión al derecho fundamental de petición, en tanto, a la fecha, la autoridad administrativa demandada, no ha concluido el trámite administrativo formulado por el quejoso en el sentido de informar, a partir del acervo documental contenido en la queja, un pronunciamiento expreso de fondo, con miras a tomar medidas una vez se obtenga respuesta de la entidad financiera vigilada, como literalmente se infiere de la respuesta transcrita y aportada por la accionada, dirigida al actor:

Nos referimos a su comunicación radicada en esta entidad mediante la cual manifiesta su inconformidad en relación con la queja presentada por usted contra el Banco Falabella.

Al respecto, le informamos que en la fecha hemos dado traslado de sus objeciones nuevamente a la entidad citada con el objeto de que se atiendan sus inquietudes en su totalidad y se aporten las pruebas necesarias que respalden las afirmaciones de la entidad, las cuales una vez evaluadas serán puestas en su conocimiento y se adoptarán las medidas a que haya lugar" (archivo electrónico titulado "2020215734-008", oficio radicado número 2020215734-008 de 20 de octubre de 2020, con correo certificado de envío en dos folios, subrayado fuera del texto original).

Lo anterior, máxime que el informe de tutela aportado por la Superintendencia Financiera señaló que el término para responder petición del accionante por parte del Banco Falabella vencía el 23 de octubre de 2020, sin que, a la fecha de recepción de dicho documento, se tenga acreditado dentro del expediente constitucional la respuesta y notificación de un pronunciamiento de fondo de la accionada de cara al peticionario y el respectivo oficio de respuesta del trámite del quejoso elevado por el señor Alexander Guamán Cruz, con la posibilidad de recurrir la decisión misma en sede administrativa, si fuere procedente.

Se debe recordar que la Superintendencia Financiera de Colombia requirió a la entidad Falabella para que diera respuesta a 5 ítems a saber:

1. Se indique si es cierto o no que se crearon 6 nuevos créditos con motivo de la aplicación de los alivios objetados.
2. Se señala si efectivamente se desplegó gestión de cobranza en contra del consumidor.
3. Se indique si por las alteraciones en las fechas de pagos atribuibles a errores de la entidad en el proceso de aplicación de alivio, la obligación incurrió en mora alguna. De ser así se señalen los correctivos generados en dicho procedimiento.
4. Se adjunte explicación clara de la fecha en la que se produjo cada pago, la fecha en la cual fue aplicado y la forma en como el proceso de

modificación de los créditos y el tiempo que el mismo le tomó al banco no afectó el estado de la obligación del cliente.

5. De cara a otros casos en donde se ha producido este mismo tipo de reclamación, se valide si es posible generar la anulación de los alivios o alguna alternativa de pago de cara a la inconformidad del cliente y a la evidencia en la que se observa su disposición de cumplir con sus obligaciones (archivo titulado "2020215734" anexo al informe de tutela, folios 1 y 2).

Es menester recordar que la Superintendencia Financiera de Colombia requirió a la entidad financiera Falabella para que diera respuesta al quejoso, teniendo como derroteros lo tópicos arriba indicados, con miras a que la accionada, una vez, evaluara dicha respuesta, procedería a determinar si las explicaciones del Banco Falabella, brindaron una respuesta de fondo clara y completa a la queja formulada.

De estas interrogantes cuestionadas por la entidad de vigilancia financiera se le dio plazo a la entidad bancaria Falabella hasta el 23 de octubre de 2020, sin que a la fecha se hayan resuelto de fondo.

Es menester recordar que a la luz de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y según lo explicado en el acápite anterior, se presume que cualquier actuación que se inicie ante autoridades administrativas, presupone necesariamente el ejercicio al derecho fundamental de petición y como consecuencia, nace la obligación de atender el mismo dentro de los términos legales y de fondo, de modo tal que el núcleo esencial del derecho de petición no se torne afectado, máxime que la citada legislación contempla expresamente la figura de petición de queja como una de las expresiones del multicitado derecho fundamental.

En ese sentido, este despacho judicial infiere del análisis jurídico a la luz del acervo probatorio documental aportado por la accionada y el actor que, en primer lugar, si bien se observa, en principio dos respuestas por parte de la Superintendencia Financiera, contenidas en los oficios 20202157734-002-000 de 08 de septiembre de 2020 y número 2020215734-007-000, de fecha 20 de octubre de 2020, en los que se impulsa el trámite administrativo, también es cierto que dichos oficios no resuelven de fondo el escrito de queja elevado ante la autoridad administrativa, en tanto, únicamente se circunscriben y limitan a impulsar la actuación administrativa, a partir de actos administrativos de trámite, sin que a la fecha la entidad demandada hubiese tomado las medidas a que hubiere lugar, tal como la misma lo indica en el referido oficio aportado por la accionada.

En el anterior orden de ideas, las respuestas generadas por la autoridad administrativa accionada no son de fondo, ni culminan el procedimiento administrativo de la queja, en la medida en que no se ha emitido respuesta de mérito del trámite administrativo, ni se le ha informado al actor el trámite que debe seguir, razón por la cual, la tesis de carencia actual de objeto por hecho superado planteada por la accionada no es de recibido.

En consecuencia, esta sede judicial concluye que la demandada a la fecha no ha emitido ni notificado la respuesta de la queja radicada, toda vez que dejó en manos de la entidad financiera vigilada la respuesta, sin evaluar la respuesta de la entidad vigilada, tal como la entidad indicó iba a proceder, ni tampoco señaló

los trámites que puede elevar el actor en sede administrativa y/o judicial frente la institución financiera, como bien lo manifiesta la Superintendencia Financiera dentro del cuerpo del informe de tutela.

Así las cosas, es pertinente precisar que la accionada tampoco acreditó la notificación de envío de la multicitada respuesta que debe emitir la Superintendencia Financiera al señor Guamán Cruz, en los términos del artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, esto es, la respuesta de fondo, frente a la queja elevada por el actor mediante radicado IQ20200900730795 de 07 de septiembre de 2020

En ese sentido, al no haberse acreditado la respuesta del caso que no ocupa por parte del accionante, se observa e infiere diáfamanamente que tampoco se ha documentado el envío de esta al peticionario, dentro del expediente constitucional.

En dicho contexto probatorio, este estrado judicial encontró demostrado que la entidad no atendió la petición del accionante, en la medida que si bien, en principio acreditó la respuesta primigenia dirigida al peticionario, (archivo electrónico aportado en anexo del informe de la entidad accionada titulado "*Petición Carlos Arturo Gómez*", en cuatro folios), también es cierto que la accionada condicionó su respuesta al informe del Banco Falabella, que debía allegar, a más tardar el 23 de octubre de la presente anualidad, y a partir de allí, emitir la respuesta definitiva del caso y los subsiguientes trámites a seguir, diligencia y documento de respuesta de envío físico y/o electrónico que se echa de menos en el caso bajo examen.

En ese orden de ideas, sin lugar a dudas, omitir la efectiva respuesta de fondo junto con la respectiva notificación de la respuesta de la petición al accionante en los términos legales, afecta indiscutiblemente el núcleo esencial del derecho fundamental de petición del accionante, máxime que, a la luz de la referenciada jurisprudencia constitucional, la respuesta de fondo a una petición al igual que figura de la notificación constituyen elementos y requisitos jurídicos a nivel constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal⁸ que deben cumplir perentoriamente las autoridades administrativas, con miras a garantizar el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, en tanto, es obligación de las autoridades administrativas comunicar de manera oportuna a los peticionarios la respuesta, de manera tal que el solicitante pueda acudir a los mecanismos en sede administrativa para controvertir o no la decisión y tenga conocimiento de lo decidido.

Así las cosas, en tanto la Superintendencia Financiera de Colombia debió actuar a la luz de la Ley 1755 de 2015 i) respondiendo de fondo la queja formulada por el actor y ii) notificando legalmente la respuesta emitida al quejoso, bajo las consideraciones jurídicas anotadas en la presente decisión, se ordenará al representante legal de la accionada, a través de la Superintendencia Delegada y/o la dependencia competente de la autoridad pública encargada de atender la queja, proceder a emitir respuesta de fondo, teniendo presente la respuesta de la entidad financiera vigilada, esto es Banco Falabella, la documental aportada por que el quejoso y notificar en debida forma, la respuesta que

⁸ Ver Marín Cortés, Fabián. "Derecho de Petición y Procedimiento Administrativo". Librería Jurídica Sánchez R. LTDA y Centro de Estudios de Derecho Administrativo. 2017.

produzca la demandada, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo constitucional.

Se debe precisar a la parte accionante, que esta decisión de tutela se circunscribe a ordenar la contestación de fondo de la petición de queja elevada en cuestión, bajo el acatamiento de los requisitos anteriormente indicados en el numeral 2.3, esto es de manera coherente y clara frente a lo solicitado, sin que ello implique imperativo alguno que constriña a las entidades demandadas a responder en un determinado sentido.

Finalmente, frente a amparar el derecho a conformar una familia alegado por el actor, el Despacho no observa transgresión por parte de la accionada, en tanto no demostró la afectación frente a dicho derecho ni aportó medios probatorios que permitan realizar el estudio jurídico, razón por la cual no se tutelaré el mismo.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero (3°.) Administrativo del Circuito de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO. AMPARAR el derecho fundamental de petición del señor ALEXANDER GUAMÁN CRUZ, identificado con cédula de ciudadanía 79.663.834, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. ORDENAR al Superintendente Financiero Colombiano y/o representante legal de la Superintendencia Financiera o a quien haga sus veces, a través de la dependencia competente delegada, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a responder de fondo la petición de queja del accionante con base en la documental aportada por el actor y el Banco Falabella, indicando expresamente: i) el análisis de la información remitida por el Banco Falabella S.A., ii) las medidas a las que haya lugar y que estén bajo su competencia como entidad de supervisión financiera, iii) los mecanismos procesales administrativos o judiciales que puede interponer el quejoso. De esta respuesta de fondo se deberá notificar al actor.

Cumplido lo anterior deberá remitir copia de la respectiva constancia a este Despacho, con el fin de verificar el cumplimiento de lo ordenado.

TERCERO. NO TUTELAR el derecho a conformar una familia por las razones expuestas en la parte motiva.

CUARTO. NOTIFICAR esta providencia a las partes por el medio más expedito, conforme lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO. Si esta providencia no fuese impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, **remitir** el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Expediente 11001-33-34-003-2020-000263-00
Accionante: Alexander Guamán Cruz
Accionado: Superintendencia Financiera de Colombia
Fallo Tutela



EDNA PAOLA RODRÍGUEZ RIBERO
Jueza