



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

**Asunto:** Acción de tutela No. 2022-01299-01  
Proveniente del Juzgado Treinta (30) Civil Municipal de Bogotá D.C.  
Sentencia Segunda Instancia

**Fecha:** Febrero trece (13) de dos mil veintitrés (2023).

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991 se emite sentencia de segundo grado en la actuación de la referencia.

**1.- Identificación de los solicitantes:** (Art. 29 Num. 1 D. 2591/91):

- **EDITH CRISTINA QUEMBA PIRACOCA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.225.760, quien actúa a nombre propio.

**2.- Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración:** (Art. 29 Num. 2 D. 2591/91):

- a) La actuación es dirigida en contra de:
  - **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**
  - **CITIBANK COLOMBIA S.A.**
- b) El Juzgado de primera instancia dispuso vincular a:
  - **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**

**3.- Determinación del derecho tutelado:** (Art. 29 Num. 3 D. 2591/91):

La accionante indica que se trata de los derechos fundamentales de petición y debido proceso.

**4.- Síntesis de la demanda:**

- a) *Hechos:* La accionante manifiesta que:
  - Es cabeza de familia, trabaja en CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA, donde para el mes de mayo 2011, adquirió crédito hipotecario con beneficio de empleada del por valor \$90.000.000.
  - Las cuotas correspondientes al crédito hipotecario fueron debitados por nómina hasta el mes de septiembre de 2012, luego de esto, esto es, en el momento del retiro como funcionaria del CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA, surge la novación del crédito que era debitado por nómina y se apertura la obligación N° 500613001526, transformándose en un crédito de libre inversión con garantía hipotecaria por valor de \$ 81.384.634.
  - En septiembre del año 2018 la DIAN la requiere para declarar renta, razón por la cual solicita el certificado al cierre del año 2017 por los canales de atención a clientes del



### **Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

Banco Citibank Colombia quienes no expiden el mismo argumentando que no tenía ninguna obligación con ellos.

- En el mes de febrero de 2019 solicitó de nuevo el certificado de la obligación y paz y salvo. El día 20 de febrero de 2019, Citibank – Colombia expidió certificación de paz y salvo, con la cual informa que la obligación se encuentra en cero pesos por todo concepto y que durante el año anterior 2018 no se recibió ningún valor.
- A finales del mes de agosto de 2019 solicito de nuevo el certificado al cierre del año 2018 para declarar renta y el día 3 de septiembre de 2019, el BANCO SCOTIABAK COLPATRIA emitió certificación según registro básico 0000319931, ofreciendo disculpa por los inconvenientes que se hubiesen ocasionados con la obligación crediticia y adjuntaron certificación donde consta que la obligación se encuentra en cero pesos por todo concepto.
- En las comunicaciones del 20 de febrero y 19 de septiembre de 2019, emitidas por CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA, también certifican que durante los años 2018 y 2019 no se efectuó ningún pago, sin embargo, durante estos periodos efectuó pagos por valor de \$ 32.520.000 consignaciones que se realizaron por error involuntario ya que nunca recibió extracto del estado de la cuenta.
- El día 31 de julio de 2020, radicó derecho de petición en CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA, oficina museo del oro y recepcionado por la funcionaria KATHERINE FAJARDO, sin obtener respuesta.
- El día 29 de junio de 2022, bajo el radicado No 1921656535195191093 instauró de manera presencial queja contra CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA ante la SUPERFINANCIERA de COLOMBIA y a la fecha no ha obtenido respuesta.
- El día 21 de noviembre de 2022 bajo el radicado No 2022186478-000-000 radicó queja por la demora de respuesta del radicado 1921656535195191093 ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y tampoco ha obtenido respuesta.

b) *Petición:*

- Tutelar sus derechos deprecados.
- Ordenar a CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA. a prescribir cualquier suma o valor que haya surgido con relación al crédito N° 5000613001526, en el sistema del banco, dado que han transcurrido más de cinco años desde el momento que pagó los últimos valores y no ha obtenido respuesta a los derechos de petición.
- Ordenar a CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA a efectuar devolución de los valores que pague en exceso debidamente indexados consignados por error involuntario durante los años 2018 y 2019 efectuados al crédito N° 5000613001526 por valor de \$32.520.000 ya que según el documento emitido por el



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

banco la obligación se encontraba en ceros y a la fecha no he tenido respuesta al derecho de petición.

- Ordenar a CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA actualizar la información ante centrales de riesgo y así poder acogerse a la ley de borrón y cuenta nueva.
- Ordenar a CITIBANK COLOMBIA ACTUALMENTE SCOTIABANK COLPATRIA autorizar el levantamiento de la hipoteca toda vez que la obligación queda a paz y salvo en el año 2017, a expedir el respectivo paz y salvo, relacionado con la obligación en mención de acuerdo al derecho de petición.

**5- Informes:**

a) La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, en su informe manifiesta que:

- Una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental – SOLIP, así como de la herramienta tecnológica SmartSupervision, se encontró antecedente de una (1) queja radicada a través de la plataforma SmartSupervision en contra de SCOTIABANK COLPATRIA, la cual se identificó con el radicado No. 1421656535195191093.
- Respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros su función es “tramitar”, según lo establecido en el Decreto 2399 de 2019 las quejas formuladas por los consumidores, de tal manera que la atención y resolución de las inconformidades queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida que son estas quienes prestan en forma directa el producto o servicio a los consumidores.
- Con todo, enterados de la interposición de la presente acción constitucional y, en ese orden de ideas, de que la inconformidad del consumidor financiero no ha sido satisfecha, requirió información a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. con el fin de que rinda las explicaciones del caso frente a la queja interpuesta a través de la plataforma SmartSupervision y que a la fecha no ha tenido respuesta, otorgando plazo hasta el 14 de diciembre de 2022 para que dicha entidad emita un pronunciamiento.

b) El banco **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (antes BANCO COLPATRIA S.A.)**, en su informe manifiesta que:

- CITIBANK-COLOMBIA S.A., celebró un acuerdo de cesión de activos, derechos y contratos en virtud del cual le transfirió su portafolio de Consumo y de Pequeña y Mediana Empresa – PYME-, integrado por productos tales como cuentas de ahorros, cuentas corrientes, CDT's, tarjetas de crédito, créditos rotativos, créditos de consumo, sobregiros, entre otros, como es el caso de aquellos relacionados con los hechos y pretensiones en que se funda la acción de tutela de la referencia, por lo que asumió la



### Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia

Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

posición contractual de acreedor de los productos financieros que habían sido otorgados a la accionante.

- Mediante comunicación del 19 de agosto de 2022 el banco dio respuesta a la queja interpuesta ante la Superintendencia Financiera y mediante comunicación del 12 de diciembre de 2022 el banco remitió comunicación, con la finalidad de que la aquí accionante cancele la obligación el banco, un acuerdo de pago.

#### **6.- Decisión impugnada:**

El *A-quo* profirió sentencia el 11 de enero de 2023, amparando el derecho de petición del accionante, al considerar que:

- La entidad censurada se pronunció de fondo respecto de los puntos 1 y 2 de la petición, puesto que le explicó las razones de la improcedencia de ambas solicitudes; sin embargo, nada le dijo relacionado con los pedimentos de los puntos 3 a 5.

Petición	Respuesta	De fondo
n.º 1: «expida copia de paz y salvo, relacionado con la obligación n.500613001526»	Le señaló que «teniendo en cuenta que su obligaciones presenta un saldo pendiente por cancelar por \$6'519.921,73, no es posible expedir paz y salvo».	Sí, porque le informó por que no era procedente acceder a lo solicitado.
n.º 2: «la prescripción por cualquier suma o valor que haya surgido con relación al crédito n.º 5000613001526 [...] dado que han transcurrido más de cinco años desde el momento en que pag[ó] los últimos valores»	Le informó que «vale la pena recordar que la prescripción debe ser alegada y declarada judicialmente en virtud del artículo 2513 del Código Civil Colombiano [...] teniendo en cuenta lo anterior no existe orden judicial en la que se declare la prescripción de la obligación, por lo tanto, la misma continúa vigente».	Sí, porque, le informó la improcedencia de la petición.
n.º 3: « actualice [su] información ante centrales de riesgo y así poder acoger[se] a la ley de borrón y cuenta nueva»	Guardo silencio	No
n.º 4: «devolución de los valores que pag[ó] en exceso debidamente indexados consignados por error involuntario durante los años 2018 y 2019 al crédito n.º 5000613001526 por valor de \$32'520.000 ya que según el documento emitido por el banco la obligación se encontraba en ceros»	No emitió pronunciamiento al respecto.	No
n.º 5: «autorizar el levantamiento de la hipoteca, [toda] vez que la obligación queda a paz y salvo en el año 2017».	No realizó ninguna manifestación	No

Por lo anterior resolvió:

**“Primero:** Conceder a **Edith Cristina Quemba Piracoca**, el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de la providencia.

**Segundo:** Ordenar al **Banco Scotiabank Colpatria S.A.** que a través de su presidente Jaime Alberto Upegui Cuartas y/o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, conteste de forma clara, precisa y de fondo las solicitudes de 31 de julio de 2020 y 29 de junio de 2022 –reiterada el 21 de noviembre–, esta última, remitida por competencia por la Superintendencia Financiera, y dentro del mismo lapso, notifique lo decidido a la tutelista, claro está, relíevase, que este fallo no impone el sentido (favorable o desfavorable) de dicha respuesta.



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

*Tercero: Notificar lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.*

*Cuarto: Disponer la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional oportunamente, en caso de no ser impugnada esta providencia.”.*

**7.- Impugnación:** (Art. 29 Num. 3 D. 2591/91):

Inconforme con la decisión, **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (antes BANCO COLPATRIA S.A.)**, impugnó la sentencia impartida argumentando que se dio respuesta clara y de fondo al accionante el 16 de enero de 2023, anexando el soporte de envío al correo electrónico de la misma.

**8.- Problema jurídico:**

¿Es suficiente la respuesta brindada por **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (antes BANCO COLPATRIA S.A.)**, al punto de estar frente a una carencia actual del objeto por hecho superado y en tal sentido revocar el fallo impugnado?

**9.- Consideraciones probatorias y jurídicas:**

a.- En relación con el derecho de petición, se tiene que el mismo está catalogado como fundamental, de aplicación inmediata, según el artículo 85 de la Constitución Política y está definido en el artículo 23 ibídem como el que tiene toda persona a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Es así que, el Alto Tribunal Constitucional ha fijado características especiales, que buscan la resolución y protección inmediata de este derecho fundamental, considerando que *su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario*<sup>1</sup>.

En igual sentido, esa Corporación ha manifestado en varios pronunciamientos más recientemente en sentencia T-274 de 2020, que es una garantía instrumental que permite ejercer otros derechos, es así que indicó:

*“14. En sentencia C-951 de 2014, la Corte adujo que el derecho de petición constituye una garantía instrumental que permite ejercer otros derechos, por ejemplo, el acceso a la información, la participación política y la libertad de expresión. En estos términos, es evidente su importancia al interior de un Estado democrático, al favorecer el control ciudadano en las decisiones y actuaciones de la administración y de particulares en los casos establecidos en la ley.*

*15. De otra parte, la jurisprudencia constitucional ha indicado que los elementos esenciales del derecho de petición son los siguientes: i) pronta resolución; ii) respuesta de fondo; y iii) notificación. Estos aspectos fueron abordados en sentencia T-044 de 2019, así:*

*- Prontitud: la respuesta debe efectuarse en el menor tiempo posible sin exceder los términos legales.*

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-230 de 2020.



### Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

- *Respuesta de fondo: la contestación de debe ser clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa, de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, evitando pronunciamientos evasivos o elusivos; congruente, que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que atienda la cuestión en su totalidad.*

- *Notificación: no basta con solo emitir la respuesta, en la medida que debe ser puesta en conocimiento del interesado.*

*16. Debe resaltarse que la respuesta es inescindible al derecho de petición, no necesariamente tiene que ser favorable a lo solicitado, pues este elemento se satisface con la emisión de un pronunciamiento de fondo, conforme las características recién mencionadas”.*

#### b.- Caso concreto:

Revisadas las pretensiones de la actora y el devenir de la acción de tutela, advierte el Despacho que el objeto principal de la misma, que podría afectar derechos fundamentales, es la contestación incompleta a las peticiones incoadas por la actora.

En efecto, el Despacho considera que la determinación acogida en primera instancia es acertada toda vez que, entiende que la respuesta que en su momento brindó **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (antes BANCO COLPATRIA S.A.)** no cumplía con lo solicitado de manera congruente y completa.

Sin embargo, en el momento de impugnar la decisión de instancia y, en aras de cumplir con lo ordenado, **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (antes BANCO COLPATRIA S.A.)** brindó respuesta a la petición que, una vez contrastada con sus pedimentos, encuentra este Despacho que es suficiente.

*presentarse dentro de su vigencia y de esta manera para salvaguardar el interés de la entidad a través que presenta.*

*Por otra parte, y teniendo en cuenta el Fallo de Tutela mencionado al inicio de la presente comunicación, nos permitimos confirmar:*

1. *Respecto a su petición de “Actualice [su] información ante las centrales de riesgo y así poder acoger[se] a la ley de borrón y cuenta nueva”  
Confirmamos que no es posible atender su solicitud del retiro de la información de sus obligaciones ante las centrales de riesgo, toda vez que la información registrada es actual veraz y exacte, teniendo en cuenta la altura de mora que presenta su crédito y de acuerdo con la realidad en el manejo que hasta la fecha les ha dado a sus obligaciones.*

2. *Sobre su petición de “Devolución de los valores que Pag[ó] en exceso debidamente indexados consignados por error involuntario durante los años 2018 y 2019 al crédito 5000613001526 por valor de \$32,520,000 ya que según el documento emitido por el Banco la obligación se encontraba en ceros”*

*Para este punto es de tener en cuenta el archivo de detalle de pagos realizados en su crédito, en cual se puede evidenciar que los abonos aplicados durante los años 2018 y 2019 fueron abonados a capital, disminuyendo el valor de la deuda, pero los mismos en ningún momento quedaron registrados como saldos a su favor ya que para el periodo mencionado presentaba deuda en su obligación. Por tal razón no es posible acceder a su solicitud.*

3. *Sobre: “Autorizar el levantamiento de la hipoteca [toda] vez que la obligación queda a paz y salvo en el año 2017”*

*Es importante aclarar que, para el año de 2017, no se evidencian abonos en su crédito terminado en 1526 con los cuales se cancelara la totalidad de la deuda que presentaba en su obligación. Por lo cual, no es posible*

Página | 2

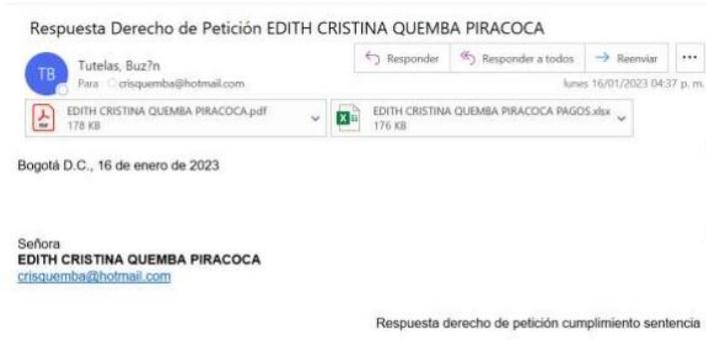


*atender su solicitud de la expedición de algún paz y salvo y levantamiento de hipoteca, hasta el momento en que la deuda total de su obligación sea cancelada en su totalidad.*



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co



Vale la pena poner de presente que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición pronunciándose de fondo sobre los requerimientos del solicitante, cumpliendo de esta manera con la protección del núcleo esencial del derecho de petición.

Cuando se habla de una respuesta de fondo no quiere decir que responder el derecho de petición implique otorgar lo pedido. Lo anterior tal y como lo ha sostenido la Corte Constitucional, en sentencias como la T-007 de 2022, donde dispuso:

*“Al respecto, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que el derecho fundamental de petición comprende los siguientes cuatro elementos. Primero, el derecho de toda persona, natural y jurídica, a presentar solicitudes respetuosas —escritas y verbales— ante las autoridades públicas y las organizaciones e instituciones privadas, sin que estas puedan negarse a recibirlas y tramitarlas. Segundo, el derecho a obtener una respuesta clara, precisa y de fondo, lo cual exige un pronunciamiento congruente, consecuente y completo en relación con cada uno de los aspectos planteados. **Lo anterior, con independencia de que la respuesta sea favorable o desfavorable a lo solicitado.** Tercero, el derecho a recibir una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en la ley. Y, cuarto, el derecho a la notificación de lo decidido”. (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

En consecuencia, encuentra este Despacho que, frente al derecho de petición invocado, estamos en presencia de la figura jurídica de la carencia actual del objeto por hecho superado, en virtud que el motivo de presentación de la acción de tutela desapareció, configuración que el Alto Tribunal Constitucional definió en sentencia T-054 de 2020, así:

**“1. Carencia actual de objeto por hecho superado. Reiteración jurisprudencial**

14. *La carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando, entre la interposición de la acción de tutela y la decisión del juez constitucional, desaparece la afectación al derecho fundamental alegada y se satisfacen las pretensiones del accionante, debido a “una conducta desplegada por el agente transgresor”.*

15. *Cuando se demuestra esta situación, el juez de tutela no está obligado a proferir un pronunciamiento de fondo. Sin embargo, de considerarlo necesario, puede consignar observaciones sobre los hechos que dieron lugar a la interposición de la acción de tutela, bien sea para condenar su ocurrencia, advertir sobre su falta de conformidad constitucional o conminar al accionado para evitar su repetición.*

16. *En estas circunstancias, el juez constitucional debe declarar la improcedencia de la acción de tutela por carencia actual de objeto, pues, de lo contrario, sus decisiones y órdenes carecerían de*



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

*sentido, ante "la superación de los hechos que dieron lugar al recurso de amparo o ante la satisfacción de las pretensiones del actor".*

En ese orden de ideas, acabó la vulneración del derecho de petición deprecado por la accionante y, por consiguiente, es procedente revocar la decisión de primera instancia, para declarar la carencia actual del objeto por hecho superado.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

**RESUELVE:**

**PRIMERO: REVOCAR** la decisión de primera instancia para, en su lugar, **DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**, atendiendo las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**TERCERO: NOTIFICAR** la decisión por el medio más expedito.

Notifíquese,

**CESAR AUGUSTO BRAUSÍN ARÉVALO**  
**JUEZ**

AQ