

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO DÉCIMO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO

Bogotá, D.C., seis (6) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

Radicación: Tutela 1100131070102024-00030  
Accionante INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE HÁBITAT Y BANCO ITAU  
Asunto: ACCIÓN DE TUTELA 1ª INSTANCIA  
Decisión: NIEGA

**OBJETO**

Emitir el pronunciamiento que en derecho corresponda, respecto de la acción de tutela incoada por la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.010.178.923, en nombre propio, contra **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE HÁBITAT y BANCO ITAU**, por la presunta violación de su derecho fundamental a la vivienda digna Art. 51 C.N., integridad familiar –Art. 42, debido proceso en conexidad con la moral administrativa Art. 29 C.N.

**HECHOS Y PRETENSIONES**

Aduce la accionante que radicó derecho de petición el 8 de febrero de 2024, ante **PRABYC INGENIEROS SAS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y ACCIÓN FIDUCIARIA**, recibiendo comunicación de la SUPERFINANCIERA en donde se le informó que la queja radicada con el número 5331707615194244794 fue recibida y por su parte, la sociedad acción fiduciaria le asignó como radicado a la solicitud el PET55221.

Añade que, la razón del derecho de petición es conocer en su calidad de inversionista financiero la información real y vigente del proyecto frente a los informes de interventoría de la fiduciaria y la consecución de la información del valor de la prorrata a la que se encuentra vinculada el apartamento adquirido.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Señala que la sociedad fiduciaria dio respuesta a la petición en la cual se le informó “Nos permitimos manifestar que no es posible por cuanto la información y/o documentos solicitados se encuentran sujetos a reserva bancaria en el entendido de que los mismos son documentos propios del Fideicomitente y no se acreditó poder o autorización de este para esta solicitud. Por lo que es pertinente señalar que esta sociedad fiduciaria se encuentra obligada a conservar el secreto acerca de la información suministrada por su cliente en cuya reserva tenga interés este, bien sea debido al perjuicio económico que le puede causar el conocimiento que terceros tuvieran respecto de estos datos, o bien porque por uno u otro motivo manifieste a la entidad su voluntad de que estos sean confidenciales.

En concordancia con lo anterior, el numeral 5 del artículo 24 de la ley 1755 de 2015, indica que los datos referentes a la información financiera y comercial son de carácter reservado, que solo pueden ser entregados a los titulares de esta, a sus apoderados o personas autorizadas expresamente, lo cual, para el caso en particular no se presenta ni se acredita.

Pone de presente que las respuestas al derecho de petición son alegando supuestas reservas de información y con total uso de manifestaciones evasivas.

Acota que la superintendencia financiera dio cierre a la petición en razón a que la información es reservada.

Afirma que ni la Superintendencia Financiera de Colombia, ni la sociedad Prabyc Ingenieros y la Sociedad Acción Fiduciaria han dado respuesta a las peticiones y con su manifestación esta desconociendo flagrantemente el artículo 55 de la ley 546 de 1999, que establece:

“ARTÍCULO 55.- Protección especial para los adquirientes de vivienda individual. El Gobierno Nacional, mediante normas de carácter general, determinará los mecanismos que aseguren que los dineros recibidos por las personas dedicadas a la actividad de la construcción, por concepto de ventas de contado y pago de cuotas iniciales, se canalicen a través de instrumentos que tiendan a asegurar la adecuada inversión y destinación de los recursos del proyecto de construcción al inmueble vendido o prometido en venta.

Para los fines aquí previstos, el Gobierno establecerá para los constructores la obligación de informar a los prometientes compradores sobre la existencia de gravámenes en mayor extensión y exigirá que en las escrituras públicas que perfeccionen dichas promesas de compraventa se protocolice una carta del establecimiento de crédito titular de la garantía en mayor extensión mediante la cual el otorgamiento de la escritura de compraventa por haber recibido el pago de la prorrata correspondiente.”.

Expone que, la norma que es clara y establece que tienen derecho los inversionistas a que se les informe el estado de los créditos de su unidad inmobiliaria por tal motivo no le asiste razón alguna.

Arguye que, tanto la fiduciaria como la constructora y el banco se niegan a entregar la información solicitada la cual conforme la Ley tiene derecho a conocer.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRBYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Afirma que, es absurdo lo planteado por la fiduciaria y por la superintendencia financiera quienes deberían estar velando por los intereses de los inversionistas y solo acceden a los intereses de la constructora que ha desconocido y violado todos los derechos fundamentales como es el de petición.

Resalta que, es la misma superintendencia financiera quien desconoce sus propias directivas como es la circular externa 029 de 2014.

### **DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

De acuerdo con el escrito de demanda la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, considera vulnerado su derecho fundamental de petición, vivienda digna, integridad familiar, debido proceso en conexidad con la moralidad administrativa, conforme al artículo 23, 51, 42 y 29 de la Carta Política.

### **PRETENSIONES**

La actora en tutela depreca del Juez constitucional, que se ordene a **PRBYC INGENIEROS, ACCIÓN FIDUCIARIA** y la **SUPERFINANCIERA** dar respuesta de fondo al derecho de petición y como consecuencia de ello se le haga entrega de los soportes y documentos solicitados los cuales no tienen carácter de reserva como lo determina el artículo 55 de la ley 546 de 1999.

### **ACTUACIÓN PROCESAL**

El 21 de febrero del año que avanza, por reparto se recibió escrito de tutela elevado por la ciudadana **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, identificada con cédula de ciudadanía 1010178923, motivo por el cual en la misma fecha se avocó<sup>1</sup> conocimiento de la acción constitucional y se ordenó correr traslado del escrito de tutela a la parte demandada **PRBYC INGENIEROS S.A.S., ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE**

---

<sup>1</sup> Documento 12 archivo digital

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

**HÁBITAT y BANCO ITAU**, para el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, librando los oficios respectivos<sup>2</sup> el 22 de febrero hogaño.

Asimismo, se dispuso vincular a la acción constitucional al **FIDEICOMISO RECURSOS LOTES SAN MARTIN**.

### Respuesta de la entidad accionada

- **Secretaría Distrital de Hábitat**

Descorre el traslado la doctora Sandra Yaneth Tibamosca Villamarín, en calidad de Subsecretaria de Despacho, quien solicita declarar la inexistencia de la vulneración de los derechos fundamentales, respecto a BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT.

Acota que, la Secretaría Distrital del Hábitat es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, que tiene por objeto formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden a aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental. Así las cosas, el Acuerdo Distrital 257 de 2006, por el cual “se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones” y el Decreto Distrital 121 de 2008, por medio del cual “se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat”, establecieron las funciones de esta entidad de la siguiente manera:

“**ARTÍCULO 3º. FUNCIONES.** La Secretaría Distrital del Hábitat tiene las siguientes funciones básicas:

- a. Elaborar la política de gestión integral del Sector Hábitat en articulación con las Secretarías de Planeación y del Ambiente, y de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial - POT y el Plan de Desarrollo Distrital.
- b. Formular las políticas y planes de promoción y gestión de proyectos de renovación urbana, el mejoramiento integral de los asentamientos, los reasentamientos humanos en condiciones dignas, el mejoramiento de vivienda, la producción de vivienda nueva de interés social y la titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social. Ver el Concepto de la Sec. General 079 de 2008
- c. Promover la oferta del suelo urbanizado y el apoyo y asistencia técnicas, así como el acceso a materiales de construcción a bajo costo.

---

<sup>2</sup> Documento 13 y ss ibídem.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

- d. Gestionar y ejecutar directamente o a través de las entidades adscritas y vinculadas las operaciones estructurantes definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial - POT y demás actuaciones urbanísticas que competan al Sector Hábitat.
  
- e. Formular la política y diseñar los instrumentos para la financiación del hábitat, en planes de renovación urbana, mejoramiento integral de los asentamientos, los subsidios a la demanda y la titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social.
  
- f. Orientar, promover y coordinar las políticas y acciones para la prestación eficiente, bajo adecuados estándares de calidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios, en concordancia con el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo y el Plan de Gestión Ambiental y velar por su cumplimiento.
  
- g. Formular la política y diseñar los instrumentos para la cofinanciación del hábitat, entre otros sectores y actores con el nivel nacional, las Alcaldías locales, los inversionistas privados, nacionales y extranjeros, las comunidades, las organizaciones no gubernamentales ONG's y las organizaciones populares de vivienda – OPV's, en planes de renovación urbana, mejoramiento integral de los asentamientos subnormales, producción de vivienda nueva de interés social y titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social.
  
- h. Coordinar las intervenciones de las entidades adscritas y vinculadas en los planes de mejoramiento integral, de asentamientos, producción de vivienda de interés social y de renovación urbana.
  
- i. Diseñar la política de subsidios y contribuciones en la prestación de los servicios públicos, con base en los recursos del Sistema General de Participaciones y otros recursos de financiación definidos en la Ley 142 de 1994, sus reglamentaciones y demás normas concordantes.
  
- j. Coordinar las gestiones de las entidades distritales ante las autoridades de regulación, control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios.
  
- k. Coordinar las gestiones orientadas a la desconcentración y descentralización de la gestión de planes de producción o mejoramiento del hábitat en cada jurisdicción, según las competencias asignadas a las alcaldías locales.
  
- l. Promover programas y proyectos para el fortalecimiento del control social de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, evaluar los sistemas de atención a los usuarios y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos.
  
- m. Controlar, vigilar e inspeccionar la enajenación y arriendo de viviendas para proteger a sus adquirentes.
  
- n. Participar en la elaboración y en la ejecución del Plan de Ordenamiento Territorial, en la articulación del Distrito Capital con el ámbito regional para la formulación de las políticas y planes de desarrollo conjunto, y en las políticas y planes de Desarrollo urbano del Distrito Capital.
  
- ñ. Formular conjuntamente con la Secretaría Distrital de Planeación y con la Secretaría Distrital de Ambiente, la política de eco urbanismo y promover y coordinar su ejecución.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

o. Definir coordinadamente con la Secretaría Distrital de Ambiente, la política de gestión estratégica, del ciclo del agua, la cual incluye la oferta y demanda de este recurso para la ciudad como bien público y derecho fundamental a la vida.

p. Promover y desarrollar los lineamientos ambientales determinados por el ordenamiento jurídico en lo relacionado con el uso del suelo”.

Añade que, la señora Ingrid Marisol Ortiz Acosta presentó acción de tutela en contra de la PRABYC INGENIEROS S.A.S., ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT Y BANCO ITAU, por cuanto considera que no se ha dado una respuesta de fondo a la petición y de acuerdo a lo establecido en el artículo en el artículo 55 de la Ley 546 de 1999.

Indica que, ante la comunicación del despacho, se procedió a consultar la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS y el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA de la entidad, evidenciando que, a la fecha, la petición mencionada en la solicitud de tutela, esto es, del 8 de febrero de 2024, no fue radicada ni trasladada a esa Secretaría.

Motivo por el cual, considera que no hay lugar a realizar pronunciamiento alguno, ni puede considerarse la vulneración al derecho fundamental de petición sobre un hecho que no ha ocurrido. Incluso, la accionante incluyó en el hecho segundo una imagen, en la cual se puede observar que la petición no fue enviada a esa entidad.

Reitera que, esa Secretaría no ha vulnerado los derechos fundamentales reclamados por la accionante, y solicita la desvinculación de esa secretaria de la acción constitucional.

- **Prabyc Ingenieros S.A.S.**

Descorre el traslado el doctor Alonso Baldion Neva, en su calidad de apoderado de la Sociedad Prabyc, quien frente a los hechos de la acción constitucional señala que, al 1°, es cierto; una vez consultadas sus bases de datos de clientes del proyecto la Quinta, se puede constatar que los mismos pertenecen a una cliente, frente al 2°, no le consta a su representada, pues como se evidencia la petición de que trata el hecho en referencia fue radicado a correos electrónicos diferentes a los que tiene su representada para notificaciones judiciales, es más los mismos corresponden a compañías distintas a Prabyc Ingenieros, los 3,4,5 y 6, no les consta, se trata de hechos pertenecientes a entidades distintas a Prabyc, los 7 y 8, no le consta, al parecer la accionante hace una apreciación subjetiva de una posible respuesta emitida por la sociedad

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

fiduciaria y frente el 9°, se pronunciara por separado como quiera que se refiere a diferentes entidades.

Acota que en cuanto a la emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Sociedad Fiduciaria, no le consta ese tipo de contestación que haya emitido respecto de la petición de cada una de estas.

Destaca que, en cuanto a esa sociedad, el apoderado de la accionante nunca radicó ningún derecho de petición dirigido ante su representada y solo hasta el 15 de febrero de 2024, la sociedad fiduciaria les corrió traslado de la solicitud hecha por la señora Ingrid Marisol Ortiz Acosta, quien para el momento ostenta la calidad de beneficiario de área en el Proyector “La Quinta”, lo anterior a efectos de que la sociedad Prabyc Ingenieros se pronuncie respecto de las solicitudes de la señora Ortiz, petición respecto de la cual aún se encuentran en términos para emitir pronunciamiento, el cual vence el 7 de marzo del presente año.

Esgrime que en cuanto a los hechos 1° y 11, no les es posible manifestarse, por cuanto corresponden a afirmaciones subjetivas realizadas por la accionante, pero resalta que su representada nunca ha omitido ninguna información respecto del proyecto de los inversionistas y aclara que dentro del proceso de escrituración, tal y como lo enuncia el artículo segundo que trae a colación la demandante, siempre incluyen dentro de las escrituras de venta el acto de cancelación de hipoteca en mayor extensión, lo anterior como muestra de transparencia con cada uno de sus clientes, a efectos de que estén completamente seguros que los inmuebles se entregan totalmente libres de cualquier gravamen.

Expone que frente al hecho 12, no es cierto, pues tal y como ya se ha informado en el hecho 9, su representada fue notificada de las solicitudes de la accionante solo hasta el 15 de febrero hogaño y para la contestación de la misma se encuentran en términos, razón por la cual no es dable la apreciación de la accionante que se estén negando a dar una contestación.

Frente a los hechos 13 y 14, manifiesta que nos les constan, se atiene a lo probado por la accionante y valorado por el Despacho.

En cuanto al hecho 15, resalta que no es un hecho, sino una solicitud de la accionante.

Seguidamente señala como argumentos de la defensa, la inexistencia de vulneración de los derechos fundamentales de la señora ORTIZ ACOSTA, como quiera que la demandante en su escrito de tutela inicialmente está solicitando el amparo y protección de los derechos fundamentales

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

a la vivienda digna, integridad familiar, debido proceso en conexidad con la moralidad administrativa y en la narración de los hechos nunca demuestra que tales derechos hayan sido vulnerados por los accionados, pues tan solo se refiere a un derechos de petición del que nunca solicita protección de tal derecho, de lo cual concluye que los hechos no tienen nada que ver con la protección de los derechos de los cuales solicita el amparo mediante la acción de tutela, razón por la cual siendo esta acción de carácter residual, esta no está llamada a prosperar, pues de la solicitud de protección de los derechos anteriormente enunciados ya hay un fallo de tutela emitido por el Juzgado 19 de Familia del Circuito de Bogotá de fecha 20 de febrero de 2024, del cual anexa copia.

Finalmente señala que esa sociedad, no ha amenazado, vulnerado y menos violado los derechos mencionados por la accionante, pues tampoco en el escrito de tutela y anexos se evidencia prueba de ello y respecto del derecho de petición que reclama reitera que se encuentran en términos para emitir contestación respecto de las pretensiones de la hoy accionante, por lo cual reclama se deniegue el amparo constitucional.

- **Superintendencia Financiera de Colombia**

Descorre el traslado la doctora María Fernanda Álzate Delgado, en su calidad de Funcionaria del Grupo de los Contencioso Administrativo Dos, quien señala que, frente a los hechos de la citada acción de tutela, no les constan, como quiera que la SFC no es parte de la relación contractual entablada entre la accionante y la accionada.

Aclara que, la SFC en sus competencias administrativas no está facultada para pronunciarse sobre asuntos contractuales, ya que estos atañen exclusivamente a las partes.

Expone como argumentos de su defensa, que la accionante indica haber radicado ante la SFC una solicitud, respecto a ello, una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, que contiene los trámites adelantados por esa Superintendencia, así como la herramienta tecnológica SMARTSUPERVISION dispuesta por esa autoridad como medio para que los consumidores interpongan sus reclamos ante las entidades vigiladas, quienes en virtud del principio de responsabilidad establecido en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, así como la obligación establecida en el literal k) del artículo 72 de la misma normatividad, son las encargadas de resolver dichas quejas, se encontró una solicitud radicada por la accionante el 08 de febrero de 2024 la cual contenía una solicitud y una queja, en ese orden, la misma fue radicada ante la SFC con dos números diferentes, la 2024017524 del 10 de febrero de 2024, petición en estado finalizado y la 5331707615194244794 con estado actual cerrada.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Acota que la petición 2024017524-000 del 10 de febrero de 2024, como ya mencionó, una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, se encontró una petición radicada con el número 2024017524-000 el 10 de febrero de 2024 por la accionante, relacionada con los hechos que se narran en la presente demanda constitucional.

Indica sobre el particular, que dentro de la radicación No. 2024017524-000-000 del 10 de febrero de 2024, esa Superintendencia recibió copia de la solicitud presentada directamente por el señor Cristian Jovanny Rodríguez Pomar, obrando en calidad de apoderado de la señora Marisol Ortiz Acosta, a Acción Sociedad Fiduciaria S.A. y a Prabyc Ingenieros S.A.S., una vez analizado el sentido y naturaleza de la solicitud dirigida directamente a Prabyc Ingenieros S.A.S. y a Acción Sociedad Fiduciaria S.A., se procedió a requerir a Acción Sociedad Fiduciaria S.A., mediante oficio con radicado 2024017524-001-000 del 13 de febrero de 2024, con el fin de que se aclarara la situación expuesta, suministrara a la citada ciudadana y su apoderado una respuesta clara, sobre las circunstancias descritas en la solicitud.

Acota que, Acción Fiduciaria S.A. atendió el referido requerimiento mediante comunicación No. 2024017524-002-000 del 19 de febrero de 2024, dentro del plazo otorgado, informando la expedición de la respuesta dirigida a la señora Ortiz Acosta, atendiendo los parámetros establecidos en la Circular Básica Jurídica. De igual forma se remitió copia de la comunicación de traslado a la firma Prabyc Ingenieros S.A.S. enterándola de la solicitud de la citada ciudadana, requiriendo la debida atención a los temas expuestos. (anexa copia de las comunicaciones) Acción Fiduciaria le manifestó a la señora Ortiz, entre otros:

*i) su participación y responsabilidad en la estructura de negocio, ii) del traslado a la sociedad fideicomitente para que se pronunciara directamente acerca de la solicitud de devolución de los dineros aportados al proyecto inmobiliario "La Quinta", iii) el apego de sus actuaciones a lo establecido en el respectivo contrato de fiducia mercantil, iv) la imposibilidad de suministrar la documentación solicitada, dado que al ser propiedad de la firma constructora y no tener la debida autorización, se encontraba impedida para suministrar los informes de interventoría requeridos, argumentando el deber de proteger la información confidencial de sus clientes, y advirtiendo el requerimiento efectuado a la sociedad Prabyc Ingenieros para que en su calidad de fideicomitente constructor, garantizara los intereses de los clientes y del fideicomiso con el cumplimiento de las obligaciones y acuerdos adquiridos para el desarrollo del comentado proyecto.*

Añade que, una vez evaluada la naturaleza de los hechos expuestos, esa Superintendencia procedió a expedir respuesta final a la señora Marisol Ortiz y su apoderado, a través del oficio No. 2024017524-004-000 del 20 de febrero de 2024, informándoles el alcance de la competencia de la SFC para conocer y decidir acerca de aspectos contractuales dentro de los cuales se destacan los siguientes apartes: (anexa copia del oficio)

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

“(…)

Ahora bien, conviene anotar que, analizada la situación planteada en su Comunicación, es decir, la controversia existente con la Sociedad Fiduciaria se evidencia que la misma hace referencia a la ejecución de un Contrato de Fiducia.

Sobre el particular debemos señalar que, frente a situaciones o divergencias de orden contractual, esta Superintendencia ostenta una competencia acotada en sede administrativa, toda vez que esta autoridad no puede entrar a interpretar cláusulas contractuales, dirimir controversias de la misma naturaleza, declarar responsabilidades o impartir instrucciones sobre la ejecución de un acuerdo de voluntades, pues tales prerrogativas le corresponden a un juez de la República o a la autoridad administrativa en ejercicio de las funciones jurisdiccionales competentes.

En ese orden, esta Superintendencia no puede intervenir, emitir concepto o juicio de valor, en un asunto cuya naturaleza es contractual, so pena de incurrir en una posible extralimitación de sus funciones y un desconocimiento de principios de rango constitucional como el de la autonomía de la voluntad privada, el debido proceso administrativo y el principio del juez natural.

En ese sentido, se pueden citar algunos apartes de la sentencia del 27 de agosto de 1999, proferida por la Sección Cuarta del Consejo de Estado, dentro del radicado número 25000-23-24-000-7103- 01-9446, cuando al referirse a la competencia de esta Superintendencia, en sede administrativa, precisó que a este órgano de control no le es dable intervenir o ejercer intromisión alguna en divergencias que giren en torno a discusiones de índole contractual, así:

«La Sala tiene establecido que el ámbito funcional u operativo de las Superintendencias que se contrae a la inspección, vigilancia y control de las entidades sujetas, se halla delimitado por los artículos 326 del decreto 663 de 1993 (o Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) (Sust. Art. 2° num. 3 Decreto 2359 / 93) y 83 a 85 de la Ley 222 de 1995, y que, por la vía de dichas atribuciones, no le es permitida la intromisión en el ámbito contractual, esto es, en los pactos o convenios privados entre personas o entidades vigiladas o no vigiladas regidos por el derecho común y respecto de los cuales prevalece el principio de la autonomía de la voluntad. Esto es, que no cabe la sustitución de la voluntad de las partes en materia de la regulación de los intereses contractuales, ni el desconocimiento de las disposiciones del contrato relativas a dichos intereses, **pues el contrato es ley para las partes y solo a éstas, de consuno, corresponde definir el alcance de sus derechos, deberes y responsabilidades y todo lo relacionado con el cumplimiento de las obligaciones contractuales** en forma que si no hay acuerdo, sus diferencias deben ventilarse ante el juez común, conforme a la Constitución y la ley» (negrillas fuera del texto original).

Adicionalmente, es de resaltar que como el contrato es Ley para las partes y a las mismas les corresponde establecer el alcance de sus derechos, deberes, responsabilidades y todo lo relacionado con el cumplimiento de las obligaciones contractuales, usted y su apoderada pueden determinar la aplicación de las estipulaciones pactadas en el contrato y analizar los asuntos expuestos en su petición, a efectos de que, acompañados de la asesoría legal correspondiente, interpongan las acciones judiciales pertinentes ante las Autoridades Judiciales o Jurisdiccionales competentes, con el fin de que evalúen los hechos expuestos.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Puntualmente, en cuanto a la dependencia que conoce los conflictos presentados entre las Sociedades Fiduciarias y los Consumidores Financieros, le indicamos que el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) le atribuyó facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera, con el fin de que los Consumidores Financieros puedan, a su elección, «(...) someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas (...) para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez».

Señala que, la labor de control que realiza esa Superintendencia no está orientada a revisar el estado particular de ejecución de cada uno de los numerosos contratos fiduciarios que celebran las entidades vigiladas en el desarrollo del objeto social autorizado (cerca de 25 mil), y por el contrario su actividad se encamina a realizar una supervisión consolidada de las sociedades fiduciarias, orientada a disminuir los riesgos sistémicos a los que se encuentran expuestas las entidades vigiladas, así como a aquellos propios de su actividad, de acuerdo con cada plan de supervisión.

Resalta que, la SFC dio respuesta clara y de fondo a la ahora accionante, de conformidad con las funciones legalmente establecidas para el efecto, allega prueba de la entrega.

En cuanto a la queja 5331707615194244794 del 10 de febrero de 2024, expone cual es el marco normativo del trámite de quejas, que, como primera medida, el consumidor financiero puede acudir directamente a la entidad vigilada, ante el Defensor del Consumidor Financiero de esta, o ante ese Organismo, según lo previsto en el artículo 2º de la Ley 1328 de 2009, que señala:

“(...) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda (...)”

Para el caso de las quejas radicadas directamente ante la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010 y en concordancia con lo señalado en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo II, numeral 8º y siguientes, **se traslada la queja a la entidad vigilada, quien deberá gestionarla con estricta observancia del principio de responsabilidad que le asiste, atenderla y dar respuesta a la misma conforme a lo previsto en los literales d) y k) de los artículos 3º y 7º de la Ley 1328 de 2009.**

Añade que, mediante el Decreto 2399 del 27 de diciembre de 2019, que modificó el Decreto 2555 de 2010, transformando la estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia, se creó la Delegatura para el Consumidor Financiero y las Direcciones de Conductas Uno y Dos, señalando entre sus funciones las siguientes:

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

*“(…) ARTÍCULO 11.2.1.4.11. Funciones comunes de las Direcciones de Conductas. Son funciones comunes de la Dirección de Conductas Uno y de la Dirección de Conductas Dos, respecto de las entidades a su cargo, las siguientes:(…)”*

*“(.) 3. Tramitar las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades vigiladas por parte de los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera (…)”*

*“(.) 4. Supervisar los mecanismos para la atención y resolución de las reclamaciones y quejas por parte de las entidades vigiladas, conforme a los criterios definidos por la Superintendencia (…).”*

Destaca que, como se puede apreciar, la función de la SFC respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros es “tramitar” las quejas, **de tal manera que la atención y resolución de las mismas queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida en que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores.**

Insiste y aclara que la entidad vigilada es la obligada legalmente para atender el reclamo presentado por el consumidor financiero y conviene tener presente **que no es posible para esa Superintendencia en sede administrativa de queja, solicitar o requerir a la entidad financiera vigilada resolver en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio.**

Resalta que, la Superintendencia Financiera de Colombia tiene funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero y para actuar sobre los mecanismos de atención y resolución de las quejas de las entidades vigiladas, generando que estos sean idóneos y otorguen respuestas claras, oportunas y completas **mediante una labor conjunta y no individual,** buscando impactar a través de aquella a todos los consumidores.

Lo anterior, reitera, bajo ninguna circunstancia quiere decir que esa Superintendencia decida sobre las situaciones particulares puestas en su conocimiento, de las entidades vigiladas o del Defensor del consumidor financiero, **pues mediante el trámite de una queja o reclamo, no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces de la república** y de la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

En atención a lo expuesto, consideró oportuno traer a colación el pronunciamiento de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 30 de noviembre de 2022<sup>3</sup>, en donde se indicó:

*“(…) En lo atinente al cuestionamiento consistente en el presunto desconocimiento al derecho de petición, se advierte que la orden impartida por la Sala Laboral del Tribunal Superior de Pereira mediante el fallo en primera instancia constitucional con tal fin para que se resuelva de fondo la queja radicada por la Clínica los Rosales, se enfocó con argumento en el artículo 23 de la Constitución Política a fin de ordenar que la Superintendencia Financiera diera respuesta al requerimiento elevado por el señor Juan Carlos Ángel Marulanda en calidad de Representante Legal de la Clínica los Rosales de la ciudad de Pereira.*

*Por el contrario, y como bien lo indicó la Superintendencia Financiera en su escrito de impugnación, el a quo constitucional en el proveído proferido debió adoptar su decisión con fundamento en las normas atinentes a la resolución de las reclamaciones y quejas elevadas ante esta entidad de supervisión (…)*

*(…) el Decreto 2399 de 2019 mediante el cual se modificó la estructura de la entidad en mención, que a su vez modificara el 11.2.1.4.11 del decreto 2555 de 2010, que de acuerdo con lo establecido en sus artículos 3°, 4° y 14 indicó:*

*(…) ARTÍCULO 11.2.1.4.11. Funciones comunes de las Direcciones de Conductas. Son funciones comunes de la Dirección de Conductas Uno y de la Dirección de Conductas Dos, respecto de las entidades a su cargo, las siguientes:*

*3. **Tramitar** las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades vigiladas por parte de los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera.*

*4. Supervisar los mecanismos para la atención y resolución de las reclamaciones y quejas por parte de las entidades vigiladas, conforme a los criterios definidos por la Superintendencia.*

*(…)”.*

En el mismo sentido, las sentencias emitidas dentro de las acciones de tutela No. 2022-00418- 015, 2023-000046, 2023-1017, reconocen que el trámite de las quejas ante la SFC tiene un procedimiento especial que lo diferencia del derecho de petición, conforme se ha explicado.

En conclusión: (i) **quien debe atender las reclamaciones son las entidades vigiladas** causantes del posible daño, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero, (ii) Es función de la SFC verificar que las respuestas que suministren las entidades sean transparentes, claras, suficientes, oportunas, de fondo y que resuelvan todos los puntos planteados por los consumidores financieros quejosos, independientemente de la favorabilidad en su resolución, **a partir del estudio en conjunto más no**

<sup>3</sup> Sentencia STL15959-2022 del 30 de noviembre de 2022 M.P. Gerardo Botero Zuluaga

**individualizado de aquellas** y (iii) el impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero dentro de las entidades vigiladas, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestas por ellas.

Como consecuencia de la función establecida en el citado Decreto 2555 de 20108, y con el fin de contar con mayores herramientas e información para una supervisión eficiente y efectiva de los mecanismos de atención y resolución de las quejas o reclamos presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, sus Defensores del Consumidor Financiero y/o ante la SFC, mediante la Circular Externa 023 de 2021 se implementó la herramienta tecnológica Smartsupervision con el objetivo de contar con información oportuna y actualizada derivada de la gestión realizada por las entidades vigiladas frente a la temática mencionada.

Agrega que, la herramienta tecnológica denominada Smartsupervision, que está enlazada con un servicio de integración de bases de datos en la nube, permite que las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante cualquier instancia se trasmitan de manera inmediata y automática hacia las entidades vigiladas para su gestión, estas capturan la queja, su información anexa y comienzan a atenderla y resolverla, poniendo a disposición de la SFC la información derivada de dicho proceso, la cual queda consignada en la nube en tiempo real o en el transcurso del día en que la queja se recibió, gestionó o finalizó.

Al contar con la información de la gestión de todas las quejas o reclamos del sistema financiero en las mismas condiciones, la SFC, a través de las labores de supervisión, puede conocer la efectividad de los procesos de gestión de quejas o reclamos y la forma como estos se traducen en una atención de calidad, con respuestas oportunas, claras, completas y de fondo, a partir del estudio en conjunto y no individualizado de aquellas, generando bienestar a todos los consumidores financieros.

Frente al peticionario, Smartsupervision facilita la interposición de la queja a través de la página de internet o de los canales habituales de esta Superintendencia (correo electrónico, presencial o vía telefónica), informando en cada caso al peticionario el traslado de su reclamo a la entidad vigilada y aclarando que es aquella la que debe atender su inconformidad. Así mismo, el peticionario debe ingresar a la plataforma a consultar el estado de su queja o reclamo y una vez la entidad vigilada haya emitido una respuesta final será su responsabilidad notificar la misma al consumidor.

En ese orden vale la pena insistir que es la entidad vigilada la obligada legalmente para atender y responder el reclamo presentado por el consumidor financiero conforme al principio de

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

responsabilidad señalado en la norma ya descrita, por lo que una vez brindada la respuesta al interesado por parte de la vigilada, esta podrá cerrar la queja sin que medie para ello, acto o pronunciamiento particular por parte de esta Superintendencia, pues se reitera que la SFC simplemente pone a disposición de los consumidores esta plataforma para la tramitación de sus inconformidades.

En cuanto al cierre de la queja por parte de la entidad vigilada, resalta que el consumidor financiero cuenta con la posibilidad de ejercer el derecho de contradicción (réplica) con el fin de exponer sus argumentos respecto de la respuesta otorgada por la entidad vigilada y/o el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual podrá acudir nuevamente a la herramienta tecnológica Smartsupervisión y adjuntar los anexos que considere pertinentes como sustento de la inconformidad.

Aclara que, esa actuación no constituye ni se equipara a un recurso contra una actuación administrativa que involucre a la SFC, pues frente a una réplica, teniendo en cuenta que se trata de una inconformidad por la respuesta en relación con productos o servicios ofrecidos o prestados por entidades vigiladas, es deber de estas su atención de acuerdo con el pluricitado principio de responsabilidad que les asiste.

Añade que, frente al caso concreto, de la queja 5331707615194244794 del 10 de febrero de 2024 contra la entidad vigilada Acción Fiduciaria S.A., de acuerdo con la información que arrojó la herramienta, el 10 de febrero de 2024, el ahora accionante radicó una queja contra la entidad vigilada Acción Fiduciaria S.A., en cumplimiento del Principio de Responsabilidad establecido en el literal d) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009, Acción Fiduciaria S.A. subió a la herramienta la respuesta que brindó al reclamante, explicando que el aplicativo Smartsupervisión como ya indicó, es únicamente un instrumento que facilita al consumidor financiero la interposición de quejas contra las entidades vigiladas y en el que puede hacerse seguimiento a las mismas, siendo la responsabilidad de emitir una respuesta una obligación que recae exclusivamente en la entidad vigilada en razón a que esa superintendencia no está facultada en ejercicio de sus funciones administrativas, para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares que son propias de los jueces de la república.

Acota que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991:

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

“(…) La acción se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental. Si uno u otro hubiesen actuado en cumplimiento de órdenes o instrucciones impartidas por un superior, o con su autorización o aprobación, la acción se entenderá dirigida contra ambos, sin perjuicio de lo que se decida en el fallo.

De ignorarse la identidad de la autoridad pública, la acción se tendrá por ejercida contra el superior.

Quien tuviere un interés legítimo en el resultado del proceso podrá intervenir en él como coadyuvante del actor o de la persona o autoridad pública contra quien se hubiere hecho la solicitud.”

En ese orden, el presupuesto de legitimidad en la causa por pasiva dispone que las obligaciones jurídicas son exigibles respecto de quien se encuentra expresamente llamado por la ley o el contrato a responder por ellas y para que se configure, se requiere la coincidencia entre el titular de la obligación pretendida y el sujeto frente a quien dicha conducta se reclama. Es decir, debe haber una correlación entre la acción u omisión que conlleva a la merma de los derechos y el deber de cesar la amenaza o vulneración por parte de quien se aduce ha generado el hecho dañino.

El anterior presupuesto se rompe cuando en el trámite procesal se evidencia que el accionado no es responsable del quebrantamiento de las garantías fundamentales, lo que conlleva a que la solicitud de amparo sea improcedente.

Al respecto la Corte Constitucional ha señalado:

“La legitimación pasiva en la acción de tutela hace referencia a la aptitud legal de la persona contra quien se dirige la acción, de ser efectivamente la llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental. En la medida que refleja la calidad subjetiva de la parte demandada ‘en relación con el interés sustancial que se discute en el proceso’ la misma, en principio, no se predica del funcionario que comparece o es citado al proceso, sino de la entidad accionada, quien finalmente será la llamada a responder por la vulneración del derecho fundamental, en caso de que haya lugar a ello.”

Conforme a lo expuesto, señala que esa Superintendencia no se encuentra legitimada en la causa por pasiva para ser sujeto de la presente acción por cuanto no tiene relación alguna con los intereses particulares que se discuten en la misma y no está vulnerando ninguno de los derechos invocados por la parte accionante, reitera que la solicitud radicada ante la SFC por la accionante, fue debidamente atendida por esa autoridad, dentro de los límites de las funciones legalmente establecidas para la misma.

Esgrime que, esa autoridad en ejercicio de sus funciones administrativas no tiene competencias para interferir en las relaciones comerciales suscritas entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, ni para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, dirimir conflictos contractuales, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, entre otros.

Finalmente, solicita que, ante el flagrante incumplimiento de dos de los requisitos más importantes para la procedencia de la acción de tutela, se niegue en lo que a esa Autoridad respecta.

- **Acción Fiduciaria**

Descorre el traslado el doctor Carlos Mario Serna Jaramillo, en su calidad de defensor del consumidor Financiero de la entidad financiera ACCIÓN FIDUCIARIA, señalando que no es accionado ni vinculado del trámite constitucional, sin embargo, aclara que su labor es la de apoyar en la infraestructura y logística de Serna & Rojas Asociados S.A.S., como una institución autónoma e independiente, según los términos de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular 29 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Pone de presente que, el DCF no representa a ninguna de las entidades financieras, en las que funge como tal.

Por tal motivo, cuando un consumidor financiero presenta un derecho de petición, solicitud o queja ante la entidad financiera, es a ésta (y no a su Defensor del Consumidor Financiero) a quien le corresponde atenderlo.

En cuanto a la función de la Defensoría respecto a la atención de quejas, indica que, ésta se circunscribe a conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos, caso en el cual y de ser la reclamación admitida, el Defensor del Consumidor Financiero, con base en el procedimiento establecido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Dentro del término de ley, la entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, a todos y cada uno de los aspectos que contempla la queja.

Recibida la respuesta de la entidad financiera, la cual, según la norma citada, deberá ser “motivada, clara y completa”, la DCF emite su concepto en derecho. El concepto que emita el DCF no es de obligatoria aceptación para ninguna de las partes (artículo 15 de la Ley 1329 de 2009).

En el evento en que la entidad no conteste, la DCF no podrá emitir concepto alguno, por carecer de los elementos de juicio necesarios que le permitan dar su opinión. En este caso, y tal y como lo establece el artículo en mención, el plazo para responder la queja ante la DCF por parte de la entidad financiera, se tendrá como incumplido.

Establece el citado artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010:

***“Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.*** En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud,

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

*Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes. 4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,*

*5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.*

*6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.*

*La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable, En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.*

*La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.*

*El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida.*

*En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.*

*Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por este a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.*

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero. 8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 69. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

*Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.*

*Parágrafo. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes”*

Con base en lo expuesto, es claro que:

*(i) Los Derechos de Petición, las solicitudes y las quejas que los clientes interpongan ante la entidad financiera deben ser atendidos por ésta y no por el Defensor del Consumidor Financiero.*

*(ii) Las únicas quejas que atiende el DCF, son las que los clientes presenten ante él, por un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos, debiendo la entidad financiera responder la reclamación y soportar sus afirmaciones, a fin de que la Defensoría pueda emitir un concepto motivado, respecto a las circunstancias planteadas por el consumidor financiero frente a la contestación de la queja emitida por la entidad. Concepto que, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009, no es obligatorio ni vinculante al no ejercer la DCF funciones públicas (artículo 15 de la Ley 1328 de 2009).”*

Por lo tanto, afirma que no es función del DCF al recibir una queja en contra de la entidad financiera, responderla como si fuera la entidad, su función, se repite, es emitir un concepto en derecho, después de que tal institución ha contestado o atendido la reclamación. Proceder de manera distinta, implica desconocer el régimen que regula la actuación del DCF.

Acota que, debido a que el Defensor del Consumidor Financiero, por ley, no es competente para responder los derechos de petición, ni las solicitudes, ni las quejas que se presentan en contra de la entidad financiera, es que se concluye que no hay legitimidad por pasiva para ser vinculada al presente trámite de tutela, y, por ende, solicita ser desvinculada del mismo.

Aclara que, el Defensor del Consumidor Financiero (DFC), no pertenece a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, y que es un particular, que no ejerce funciones públicas, de conformidad con las normas que rigen su actividad.

Destaca que, a pesar de lo expuesto, se ha efectuado una búsqueda en sus archivos y han encontrado que la señora INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.010.176.923, a través de apoderado judicial, remitió escrito de reclamación ante la DCF, contra la entidad ACCION FIDUCIARIA, a la cual esta DCF aplicó el trámite descrito en el

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, norma atrás transcrita, a través del radicado 05-033-2024-02-22-1, así:

“Con ocasión de la comunicación de la reclamante, se radicó una queja contra la entidad ACCION FIDUCIARIA, esta Defensoría inició la correspondiente actuación, por lo que en cumplimiento de lo consagrado en el Título 2 del Decreto 2555 del 15 de julio de 2010, procedió a requerir al citado establecimiento a efectos de que ofreciera a la reclamante una respuesta de conformidad a las instrucciones impartidas. Con base en la solicitud de la peticionaria y la respuesta dada por la entidad financiera, esta Defensoría emitió concepto dirigido a la señora INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA, así:

“(…)

#### **NUESTRO CONCEPTO**

De manera atenta le informamos que una vez recibida, analizada y admitida su queja, esta Defensoría dio el trámite de rigor de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, trasladando las mismas a la entidad a fin de que presentara los

argumentos en que fundamentaba su posición y allegara la información correspondiente dentro de los plazos fijados en la ley, como se lo informamos a usted oportunamente.

Una vez analizada la queja objeto de reclamación y la respuesta de la entidad financiera frente a la misma, es oportuno señalar lo siguiente:

1. Observamos que la entidad resuelve cada una de sus inquietudes explicando que, la Fiduciaria no participa en el desarrollo del proyecto, y no es responsable por la entrega de la unidades inmobiliarias.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante concepto 2008068351 del 27 de noviembre de 2008, hace alusión al alcance de la gestión y responsabilidad de las sociedades fiduciarias en la Fiducia Inmobiliaria de Preventas, en los siguientes términos:

*“Las obligaciones que contrae la sociedad fiduciaria en los contratos de administración de preventas inmobiliarias no implican la garantía del cumplimiento de un fin específico pero sí el deber de actuar con el mayor grado de diligencia en su gestión y, en particular, en la administración de los recursos, por lo que responderá hasta la culpa leve.*

*Para poder determinar la seguridad que tienen los dineros recaudados por la fiducia a nombre del constructor es preciso remitirse al contrato de que se trata para determinar el alcance de la gestión de la fiduciaria, la destinación de los recursos y las condiciones para que el constructor pueda disponer de ellos.*

(…)

*Sobre el particular, en primer lugar es pertinente señalar que los negocios de fiducia en los que esté involucrado un desarrollo inmobiliario celebrados con las sociedades fiduciarias son estructurados de diferente manera y que, dependiendo del esquema utilizado, variarán las obligaciones y por ende la responsabilidad de la fiduciaria respecto de los recursos aportados por los futuros compradores de bienes inmuebles y el éxito del proyecto.*

(…)

*Ahora bien, en el caso de los recursos recaudados en la etapa de preventas, la fiduciaria tiene la obligación de invertirlos y entregarlos al constructor sólo una vez verificadas las condiciones señaladas en el contrato, para evitar que sean utilizados por este antes de que se cumplan las condiciones.*

*En este punto es pertinente señalar que las sociedades fiduciarias sólo responden por obligaciones de medio, entendiéndose por ella, las que no garantizan la consecución de un resultado concreto. Sin perjuicio de lo anterior deben emplear la suficiente diligencia con miras a obtener la finalidad del negocio encomendado.*

*En consecuencia las obligaciones que contrae la sociedad fiduciaria en los contratos de administración de preventas inmobiliarias no implican la garantía del cumplimiento de un fin específico pero sí el deber de actuar con el mayor grado de diligencia en su gestión y, en particular, en la administración de recursos, por lo que responderá hasta la culpa leve. (...)*”

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Es de aclarar que, la Fiduciaria no participa en el desarrollo del proyecto inmobiliario, teniendo en cuenta que el desarrollo del mismo, es de única y exclusiva responsabilidad del Fideicomitente constructor. Por lo tanto, la entidad le informa que, le dio traslado de su solicitud al Fideicomitente para que atienda directamente su petición.

Al respecto, la entidad allegó el Contrato de Fiducia Mercantil como soporte de la anterior afirmación.

2. En nuestra calidad de DCF de la Fiduciaria, no tenemos competencia para pronunciarnos en cuanto al proceder de PRABYC INGENIEROS SAS, ni en cuanto a la ejecución del proyecto a cargo de esta.

Asimismo, consideramos oportuno aclararle, que la DCF carece de competencia para **determinar sanciones e indemnizaciones** de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, así:

*"Artículo 2.34.2.1.7 (Artículo 7° Decreto 2281 de 2010) Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero. En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley."*

Y finalmente, la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de conformidad con las normas que rigen su actividad, **carece de facultades legales para investigar y definir responsabilidades**, toda vez que el Defensor es un particular que no ejerce funciones públicas, por lo que no puede decidir que se decreten y practiquen pruebas, ya que esto solo lo pueden determinar las autoridades judiciales.

3. En cuanto a la información no entregada por la Fiduciaria, respecto a la cual le explica que son documentos que se encuentran sujetos a la reserva bancaria pues son documentos propios del Fideicomitente, consideramos oportuno aclararle lo siguiente:

Sobre la reserva bancaria de las instituciones financieras. la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia ha expresado lo siguiente en concepto 2012030108-001 del 18 de mayo de 2012:

*Síntesis: La información relativa a los neocios celebrados entre las instituciones vigiladas y sus clientes se encuentra protegida por la reserva bancaria debiendo tales instituciones dar cumplimiento a la obligación especial de guardar la reserva de la información aportada por sus clientes y en ese orden evaluar su entrega a terceros (Ley 1328 de 2009, artículo 7, literal i).*

De igual manera, mediante Concepto 2009063757-001 del 1 de septiembre de 2009 la SFC ha indicado:

*"Síntesis: Se considera confidencial toda información amparada por la reserva bancaria. tal como número de cuenta, número de identificación personal (PIN) número de tarjeta física información sobre depósitos o inversiones de cualquier tipo créditos saldos. cupos y movimientos de cuenta. siempre que vayan acompañados del nombre o número de identificación del cliente. En los contratos que se celebren con terceros que tengan acceso a información confidencial de la entidad o de sus clientes se deben incluir acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada. Sobre la entrega de información confidencial a terceros no autorizados por el titular de la misma con fines comerciales, resulta pertinente anotar que uno de los principios de la*

*administración de datos es la confidencialidad y el principio según el cual el titular de la información siempre debe prestar su consentimiento a la fuente para que transmita el dato al operador.*

Es importante tener presente el literal I del Artículo 7° de la Ley 1328 de 2009 además del principio según el cual el titular de la información siempre debe prestar su consentimiento a la fuente para que transmita el dato al operador. consagrado en el Literal B del Artículo 3° de la Ley 1766 de 2008 y adicionalmente las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las normas que circunscriben el manejo de datos e información personal, en especial, fijadas en el Artículo 269F del Código Penal Colombiano:

*"El que sin estar facultado para ello con provecho propio o de un tercero obtenga como le sustraiga ofrezca venda intercambie. envíe. comore. intercepte. divulgue. modifique o emplee códigos personales. datos personales contenidos en ficheros. archivos. bases de datos o medios semejantes. incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes."*

**De acuerdo con lo anterior las entidades bancarias deben realizar el análisis correspondiente para el suministro de la información de sus clientes a terceras personas.**

Ahora bien del análisis de los documentos que integran este expediente y en especial de la respuesta de la entidad bancaria es oportuno expresar que conforme a los criterios doctrinarios antes transcritos encuentra éste Defensor del Consumidor Financiero que las obligaciones de **reserva bancaria y de confidencialidad de la información**. hacen inviable el suministro de la información requerida por el reclamante toda vez que contiene información de terceros, y no existe acuerdo o registro en la base de la entidad para el suministro de esta información a ésta tercera persona.

Así las cosas considera éste DCF hasta tanto no se subsane esta situación, la entidad se exonera de cualquier obligación de suministrar la información solicitada por la reclamante.

Finalmente considera esta Defensoría que las explicaciones presentadas por la entidad financiera son correctas y no infringen norma legal alguna.

Es importante reiterar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes.

En caso de no estar conforme con la respuesta de la entidad, el consumidor financiero "puede acudir a otros medios de protección de sus derechos".

Para estos casos, el requisito establecido en el numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se entiende cumplido con el trámite de esta reclamación, que incluye la respuesta de la entidad.

En los anteriores términos, damos por finalizado el trámite de la presente queja ante esta Defensoría, al tenor del Decreto 2555 de 2010.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Cordialmente,



**CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO**  
Defensoría del Consumidor Financiero

C.C ACCIÓN FIDUCIARIA

SGJ-06

Anexo: Respuesta remitida por la entidad.

Finalmente señala que, remitieron el escrito de tutela con sus anexos a la entidad demandada al correo [notijudicial@accion.co](mailto:notijudicial@accion.co), a fin de que le den la atención que corresponda, tal como se evidencia en el archivo que adjuntan.

- **Acción Fiduciaria**

Descorre el traslado el doctor Jhon Edinson Corrales Wilches, en su calidad de apoderado especial de ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A., entidad de servicios financieros, actuando en el presente trámite en su calidad de vocera y administradora del FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, quien en primer lugar aclara que, la Sociedad Fiduciaria S.A., debe notificarse de la vinculación a la presente Acción de Tutela única y exclusivamente en su calidad de vocera y administradora del patrimonio autónomo denominado FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, identificado con NIT. 805.012.921-0.

Indica que, esa primera claridad se hace en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 54 del Código General del Proceso y el artículo 2.5.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010, los cuales respectivamente establecen la obligación de la entidad fiduciaria de ser “vocera” de sus diferentes patrimonios autónomos, pues los mismos pese a no tener personería jurídica, se constituyen en verdaderos receptores de derechos y obligaciones.

De conformidad con lo anterior, solicita que cualquier pronunciamiento que se haga en el curso de la presente Acción de Tutela que vincule a la sociedad Acción Fiduciaria S.A., se haga hincapié que la misma sólo actúa en calidad de administradora del patrimonio autónomo denominado FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, identificado con NIT. 805012921-0.

Añade que, el contrato de fiducia mercantil se encuentra tipificado en el Código de Comercio en su artículo 1226 y siguientes, en los siguientes términos:

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Art: 1226. La fiducia mercantil es un negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de éste o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

(...)

En virtud de esta figura legal una persona confía la administración de sus bienes a una entidad fiduciaria, con el fin de que la entidad fiduciaria cumpla una finalidad preestablecida.

Por esa expresa disposición legal de los artículos 1233 y 1234 del Código de Comercio, la entidad fiduciaria lleva a cabo la finalidad asignada mediante la creación de un patrimonio autónomo, el cual nace a la vida jurídica como un patrimonio propio y que la entidad fiduciaria debe diferenciar de su patrimonio personal para cumplir la finalidad establecida.

Art: 1233 Para todos los efectos legales, los bienes fideicomitidos deberán mantenerse separados del resto del activo del fiduciario y de los que correspondan a otros negocios fiduciarios, y forman un patrimonio autónomo afecto a la finalidad contemplada en el acto constitutivo.

Art 1234 Son deberes indelegables del fiduciario, además de los previstos en el acto constitutivo, los siguientes:

(...)

2) Mantener los bienes objeto de la fiducia separados de los suyos y de los que correspondan a otros negocios fiduciarios.

(...)

Igualmente, por expresa disposición legal del artículo 2.5.2.1.1 del decreto 2555 de 2010 que reglamentó los artículos 1233 y 1234 del Código de Comercio, corresponde a la entidad fiduciaria ser la administradora del patrimonio autónomo, toda vez que este último carece de personería jurídica por mandato legal Artículo 2.5.2.1.1 Derechos y deberes del fiduciario. Los patrimonios autónomos conformados en desarrollo del contrato de fiducia mercantil, aun cuando no son personas jurídicas, se constituyen en receptores de los derechos y obligaciones legales y convencionalmente derivados de los actos y contratos celebrados y ejecutados por el fiduciario en cumplimiento del contrato de fiducia.

El fiduciario, como vocero y administrador del patrimonio autónomo, celebrará y ejecutará diligentemente todos los actos jurídicos necesarios para lograr la finalidad del fideicomiso, comprometiendo al patrimonio autónomo dentro de los términos señalados en el acto constitutivo de la fiducia.

Para este efecto, el fiduciario deberá expresar que actúa en calidad de vocero y administrador del respectivo patrimonio autónomo. En desarrollo de la obligación legal indelegable establecida en el numeral 4 del artículo 1234 del Código de Comercio, el Fiduciario llevará además la personería del patrimonio autónomo en todas las actuaciones procesales de carácter administrativo o jurisdiccional que deban realizarse para proteger y defender los bienes que lo conforman contra actos de terceros, del beneficiario o del constituyente, o para ejercer los derechos y acciones que le correspondan en desarrollo del contrato de fiducia. (Subraya fuera del texto)

A efectos de garantizar la total independencia del patrimonio de la Entidad Fiduciaria del patrimonio de los Patrimonios Autónomos administrados por la fiduciaria, el artículo 102 del Estatuto Tributario, señala el deber legal para la Entidad Fiduciaria de identificar con un número de identificación tributaria (NIT) distinto al NIT con el cual se identifica la Entidad fiduciaria en si misma considerada a los Patrimonios Autónomos que ésta administre, dice la norma:

"Artículo 102. Modificado por la Ley 223 de 1995, artículo 81. CONTRATOS DE FIDUCIA MERCANTIL. Para la determinación del impuesto sobre la renta en los contratos de fiducia mercantil se observarán las siguientes reglas:

(...)

5. Numeral modificado por la Ley 488 de 1998, artículo 82. Con relación a cada uno de los patrimonios autónomos bajo su responsabilidad, los fiduciarios están obligados a cumplir las obligaciones formales señaladas en las normas legales para los contribuyentes, los retenedores y los responsables, según sea el

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

caso. Para tal efecto se le asignará un NIT diferente al de la sociedad fiduciaria, que identifique en forma global a todos los fideicomisos que administre.”

Para el efecto ACCION FIDUCIARIA S.A., se identifica en el NIT 800.155.413-6 y sus distintos patrimonios autónomos.

Solicita no tutelar el derecho fundamental invocado por la accionante ya que no se cumple con los requisitos de procedencia establecidos en el Decreto 2591 de 1991, y adicionalmente, ya que se configura lo preceptuado en los diversos pronunciamientos de la Honorable Corte Constitucional.

Esgrime que, conforme a la situación fáctica explicada por la parte accionante, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCARIA S.A actuando como administradora del FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, identificado con NIT. 805.012.921-0, este fideicomiso en ningún momento ha vulnerado el supuesto derecho fundamental alegado por la parte accionante, por el contrario, ha actuado con la mayor diligencia posible, con el fin de no vulnerar derecho fundamental alguno.

Resalta que, de acuerdo a la petición elevada por la demandante y el mismo recuento de los hechos de la acción de tutela, especialmente el 6, reconoce que sus representados dieron respuesta a la misma, adicionalmente, se realizó traslado de la petición a la sociedad Prabyc Ingenieros, a efectos de que dieran contestación conforme sus competencias contractuales y legales, por ello, en el caso en concreto, en cuanto a EL FIDEICOMISO no existe razón alguna para que el peticionario acuda al mecanismo constitucional de acción de tutela, por cuanto dar respuesta a la petición no implica que la entidad se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante.

Reitera que, su representada ha actuado con la mayor diligencia posible, atendiendo la petición realizada por la accionante, pues la respuesta emitida a la misma en fecha 16 de febrero de 2024, representa la satisfacción del derecho de petición, máxime con los traslados efectuados a la sociedad Prabyc Ingenieros, misma que también se encuentra accionada a la presente acción de tutela.

Pone de presente que, en temas relacionados a asuntos comerciales y/o económicos, de escrituración y entrega de inmuebles, la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para buscar el reconocimiento de sus derechos. Lo anterior, por cuanto es claro que las controversias de tipo comercial (Debates respecto de discusión de valores económicos, cumplimiento de obligaciones comerciales, etc.) no configuran argumento suficiente para presentar acción de tutela, no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca reemplazar los procesos ordinarios o

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

especiales y, menos aún, desconocer los mecanismos dispuestos en estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten.

En el caso de que el despacho considerara procedente el presente trámite de tutela, se desconocerían los procedimientos ordinarios, que son los más propicios para garantizar la vigencia de los derechos, vulnerando de esta manera el debido proceso, por lo cual finalmente solicita negar el amparo solicitado, dado que (i) la solicitud que originó la tutela ya ha sido contestada en atención al núcleo esencial del derecho de petición y, (ii) el contenido de la solicitud objeto de reclamo no corresponde a omisiones en el actuar de ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A en nombre propio ni como administradora del FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, situación que es de conocimiento por parte del accionante.

- **Banco Itau Colombia S.A. (ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.)**

Se pronuncia a través de correo electrónico, del 22 de febrero de 2024, a través del cual informan que en el escrito de demanda no se indica que hayan existido acciones u omisiones que impliquen la vulneración de un derecho fundamental del accionante, por lo que consideran que se debe desvincular a banco ITAU del presente trámite de tutela.

### **ACERVO PROBATORIO**

- 1.- Demanda presentada por la accionante **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA** (En 5 folios).
- 2.- Comunicación del 19-02-2024 dirigida a PRABYC INGENIEROS por parte de ACCIÓN FIDUCIARIA (En 1 folio)
- 3.- Comunicación del 16 de febrero de 2024 procedente de ACCIÓN FIDUCIARIA dirigida a INGRID MARISOL ORTIZ a través de la cual da respuesta a derecho de petición (En 4 folios).
- 4.- Correo electrónico calendado 8 de febrero de 2024, a través el cual el abogado CRISTIAN JOVANNY RODRÍGUEZ envía una petición a la sociedad PRABYC INGENIEROS (En 2 folios).
- 5.- Correo electrónico del 19 de febrero de 2024, a través del cual ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA da respuesta a solicitud elevada por INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA (en 1 folio)
- 6.- Correo electrónico del 10 de febrero de 2024 por medio del cual la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA da contestación a solicitud elevada por INGRID MARISOL ORTIZ (en 2 folios).
- 7.- Correo electrónico enviado por la Sociedad ACCION FIDUCIARIA fechada 19 de febrero de 2024 dirigida a MARISOL ORTIZ (En 1 folio)

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

8. Correo electrónico enviado por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA fechado 10 de febrero de 20243 dirigido a MARISOL ORTIZ (en 2 folios).

11. Correo electrónico enviado por ACCION FIDUCIARIA a INGRID MARISOL ORTIZ, a través del cual se da respuesta a una solicitud (En 1 folio).

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### COMPETENCIA

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Nacional, en armonía con los Decretos 2591 de 1.991, 1382 de 2.000 y 333 de 2021 artículo 1 numeral 2, este despacho es competente para conocer la demanda de tutela interpuesta en contra de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, pues se trata de un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

### DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA Y PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

#### Legitimación por activa.

Recae sobre la accionante **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, quien es titular del derecho de petición, vivienda digna integridad familiar y debido proceso invocados como conculcados.

#### Legitimación por pasiva

Los artículos 5º, 13 y 42 del Decreto 2591 de 1991, prevén que la acción de tutela se puede promover contra autoridades y contra particulares respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión. De esta forma, este requisito se encuentra acreditado puesto que la solicitud de tutela se dirige contra la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, el que está legitimado en la causa por pasiva de conformidad con el numeral 8 del artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.

Esta acción, es un medio con el que cuenta todo individuo sin distingo alguno y puede ser promovida por sí mismo o por interpuesta persona y, sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

### **Requisito de inmediatez.**

Al respecto, se ha precisado que la protección de los derechos fundamentales, vía acción constitucional, debe invocarse en un plazo razonable y oportuno contado entre la ocurrencia del hecho generador de la transgresión y la interposición del amparo. Lo anterior, en procura del principio de seguridad jurídica y de la preservación de la naturaleza propia de la acción de tutela.

Conforme lo expuesto, en este caso, el requisito de inmediatez se encuentra cumplido dado que la actora en tutela en término prudente y razonable expuso ante el juez constitucional el hecho o la conducta que encontró era causa de la vulneración de derechos fundamentales en busca de su protección constitucional.

### **Requisito de subsidiariedad.**

El artículo 86 de la Carta establece de manera clara que:

*“(...) 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.*

*(...)*

*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 (...).”*

Al respecto, a través de la jurisprudencia constitucional se ha advertido, de existir otro medio de defensa judicial, el presupuesto de subsidiariedad que rige la acción de tutela debe analizarse en cada caso concreto con el fin de determinar la idoneidad y eficacia del referido medio para lograr la protección pretendida en el contexto en el que se encuentra el sujeto activo de la acción.

Así, en los eventos en que el amparo proceda como mecanismo definitivo, ha precisado que la ineficacia y falta de idoneidad de los medios ordinarios de defensa con que cuente el accionante deben ser estudiados atendiendo el contexto del caso y las especiales condiciones del afectado, pues solo así, será posible determinar si tales mecanismos ofrecen una solución integral desde una dimensión constitucional y no meramente formal.

En palabras de la Corte *“(...) el medio de defensa ordinario debe estar llamado a proteger el derecho fundamental conculcado y, además, a hacerlo de manera oportuna, toda vez que, como ya ha sido señalado por esta Corporación, el Juez de tutela, al interpretar constitucionalmente asuntos laborales, no persigue la solución de un conflicto o*

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

*diferencia entre el trabajador y el empresario para hallar la solución correcta, sino pretende, la definición de campos de posibilidades para resolver controversias entre derechos o principios fundamentales (...)*<sup>4</sup>.

Por eso, en el evento en que la acción constitucional proceda como mecanismo transitorio, se requiere la configuración de un perjuicio irremediable, el cual, jurisprudencialmente se ha reiterado, debe ser *inminente* y *grave*, de allí que, las medidas para evitar su consumación obedezcan a los criterios de urgencia e impostergabilidad<sup>5</sup>. Sobre esa base, ha agregado la Corte que: “(...) (ii) *el estado de salud del solicitante y su familia; y (iii) las condiciones económicas del peticionario del amparo (...)*” constituyen criterios orientadores al momento de determinar la existencia o no de un perjuicio irremediable<sup>6</sup>. En este último escenario, la decisión de amparo constitucional tiene un alcance transitorio, en el sentido de que solo se mantiene vigente mientras la autoridad judicial competente decide de fondo sobre la acción ordinaria instaurada por el afectado.

### **Problema jurídico:**

**Con base en lo anterior, corresponde al despacho dar solución al siguiente problema jurídico:**

1. Determinar si se vulneró el derecho fundamental de petición, vivienda digna, integridad familiar, debido proceso en conexidad con la moralidad administrativa alegado por la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, quien adujo que los accionados **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT y BANCO ITAU COLOMBIA S.A.**, no dieron respuesta a su petición del 8 de febrero de 2024.

Para la resolución de dichos asuntos se analizarán los siguientes tópicos: *i)* el derecho fundamental de petición en general y aplicado al caso concreto. *ii)* derecho a la vivienda en condiciones dignas. *iii)* derecho al debido proceso y aplicado al caso concreto

- **Derecho Fundamental de Petición**

La demandante **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, en nombre propio interpuso la acción al considerar que la actuación desplegada por **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCION SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DISTRITAL DE HABITAT y BANCO ITAU COLOMBIA S.A.**, ha vulnerado su derecho fundamental a la vivienda en

<sup>4</sup> Sentencia T- 064 de 2016 (M.P Luis Guillermo Guerrero Pérez).

<sup>5</sup> Respecto de la urgencia precisó la Corte desde sus inicios que: “(...) *hay que instar o precisar (...) su pronta ejecución o remedio*”. Las medidas urgentes deben adecuarse a la inminencia del perjuicio y a las circunstancias particulares del caso. Y en cuanto a la impostergabilidad ha referido que “las medidas de protección (...) *deben responder a condiciones de oportunidad y eficacia, que eviten la consumación del daño irreparable*”. Sentencias T-225 de 1993, T-107 de 2017, T- 064 de 2017, entre otras.

<sup>6</sup> Sentencia T- 064 de 2017 (M.P Luis Guillermo Guerrero Pérez).

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

condiciones dignas, integridad familiar, debido proceso en conexidad con la moral administrativa, por no haber dado respuesta de fondo a la solicitud radicada el 8 de febrero de 2024, por medio de la cual deprecó se declarara la constitución en mora en la entrega y escrituración de inmueble dentro del proyecto e incumplimiento de contrato.

Teniendo en cuenta la realidad fáctica y probatoria enunciada, se procede a estudiar si emerge o no la vulneración al derecho fundamental de petición reclamado por **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, el cual se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, como: *“la facultad que tienen todas las personas de acudir ante las autoridades y presentar solicitudes respetuosas, de carácter general o particular, para obtener de ellas una pronta y adecuada respuesta”*.

El artículo 14 del Código Contencioso Administrativo señala el término dentro del cual se deben resolver las peticiones así: *“salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*

Igualmente, la jurisprudencia constitucional ha reconocido su carácter fundamental en los siguientes términos:

*“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 2º C.P.)”*<sup>7</sup>

La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha decantado que:

**4.5.1. Caracterización del derecho de petición.** El artículo 23 de la Constitución dispone que *“[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”* Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, *“cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”*<sup>8</sup>. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, 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.

**4.5.2. Formulación de la petición.** En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley<sup>9</sup>. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es

<sup>7</sup>Sentencia del 12 de mayo de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>8</sup>Sentencia T-251 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

<sup>9</sup> Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: *“DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades,*

procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso<sup>10</sup>.

**4.5.2.1.** Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>11</sup>, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica<sup>12</sup>, cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen<sup>13</sup>. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

**4.5.2.2.** Teniendo en cuenta el asunto sobre el que conoce la Sala en esta oportunidad, es preciso aclarar el escenario jurídico que en esta materia resulta exigible a las empresas de servicios públicos, las cuales pueden tener una naturaleza pública, mixta o privada<sup>14</sup>. En este orden de ideas, cabe distinguir entre, por una parte, el derecho de petición como manifestación del derecho fundamental contenido en la Constitución y, por otra, la obligación de atender las peticiones que presenten los usuarios en el marco de actividades reguladas, particularmente la prestación de servicios públicos.

---

*verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)* Artículo 13: "OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. 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. // El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación."

<sup>10</sup> En relación con el derecho de petición presentado ante jueces, la Sentencia C-951 de 2014 explicó: "En estos eventos, el alcance de este derecho encuentra limitaciones, por ello, se ha especificado que deben diferenciarse las peticiones que se formulen ante los jueces, las cuales serán de dos clases: (i) las referidas a actuaciones estrictamente judiciales, que por tales se encuentran reguladas en el procedimiento respectivo, debiéndose sujetar entonces la decisión a los términos y etapas procesales previstos para el efecto; y (ii) aquellas que por ser ajenas al contenido mismo de la litis e impulsos procesales, deben ser atendidas por la autoridad judicial en su condición, bajo las normas generales del derecho de petición que rigen la administración, esto es, el Código Contencioso Administrativo". Por tanto, el juez tendrá que responder la petición de una persona que no verse sobre materias del proceso sometido a su competencia."

<sup>11</sup> "ARTÍCULO 32. DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. // PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. // PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas. // PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes. // ARTÍCULO 33. DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS ANTE INSTITUCIONES PRIVADAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores."

<sup>12</sup> Esta Corporación recogió los supuestos en los que es procedente la solicitud frente a particulares: "(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. // En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política. // (ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental; // (iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario." Sentencia T-451 de 2017, M.P. Carlos Bernal Pulido.

<sup>13</sup> El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, fue declarado exequible condicionado en su aparte "estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título", bajo el entendido que "al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares." Sentencia C-951 de 2014, M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez.

<sup>14</sup> De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos pueden ser: "(...) 14.5. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes. // 14.6. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MIXTA. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%. // 14.7. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVADA. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares."

Frente a este último, de acuerdo con la amplia libertad de configuración por parte del legislador en virtud del artículo 365 de la Constitución<sup>15</sup>, la Ley 142 de 1994<sup>16</sup> fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores –incluso aquellos potenciales<sup>17</sup>– del contrato de prestación del servicio<sup>18</sup>. Para ello, todas las personas que presten servicios públicos domiciliarios deberán contar con una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, “la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”<sup>19</sup> En todo caso, por fuera del régimen de prestación de servicio (usuario-prestador) también cabe la formulación de peticiones. Frente a este escenario, el régimen aplicable dependerá de la naturaleza de las empresas de servicios públicos ante las que sean elevadas las solicitudes. Concretamente, cuando se trate de entidades oficiales o mixtas, las cuales hacen parte de la Rama Ejecutiva, dentro del sector descentralizado por servicios (art. 38 y 68 de la Ley 489 de 1998) y, por ende, ostentan la calidad de autoridades públicas, se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>20</sup>. Por su parte, si el requerimiento de un no usuario se dirige a una empresa privada, se aplicarán las reglas relativas al derecho de petición para particulares en los términos ya descritos<sup>21</sup>.

**4.5.3. Pronta resolución.** Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

**4.5.3.1.** El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones<sup>22</sup>. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el párrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en

<sup>15</sup> Artículo 365 de la Constitución: “**ARTÍCULO 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. // Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.” (Se subraya fuera del original)

<sup>16</sup> “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

<sup>17</sup> De conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, se definen de la siguiente manera los conceptos de usuario, suscriptor y suscriptor potencial: “**14.31. SUSCRIPTOR.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. // **14.32. SUSCRIPTOR POTENCIAL.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. // **14.33. USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.” Se destaca que en la Sentencia C-513 de 2019, la Corte consideró que la regulación para el trámite de las reclamaciones ante empresas de servicios públicos domiciliarios puede variar dependiendo del tipo de servicio que se preste, como por ejemplo los domiciliarios y los de comunicaciones, dadas las diferencias de orden contractual entre los usuarios o suscriptores de cada uno de ellos.

<sup>18</sup> Artículo 152 de la Ley 142 de 1994: “**ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. // Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

<sup>19</sup> Artículo 153 de la Ley 142 de 1994: “Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. // Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. // Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”

<sup>20</sup> Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. (...)”

<sup>21</sup> Artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011.

<sup>22</sup> “**ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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.”

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

**4.5.3.2.** Para el caso de las empresas de servicios públicos, como ya se anunciaba, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las mencionadas reglas del CPACA.

**4.5.4. Respuesta de fondo.** Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada 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”<sup>23</sup> (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado<sup>24</sup>, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.<sup>25</sup>), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”<sup>26</sup> Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una

<sup>23</sup> Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

<sup>24</sup> Desde sus inicios, esta Corporación diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: “no se debe confundir el derecho de petición (...) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N).” Sentencia T-242 de 1993, M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Véanse también, entre otras, las Sentencias T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

<sup>25</sup> Artículo 74 de la Constitución Política: “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)*”

<sup>26</sup> En relación con el alcance de este derecho fundamental, la Corte Constitucional ha observado que “[l]a ley que limita el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer dicha reserva. En efecto, la Constitución en este sentido rechaza las normas genéricas o vagas que pueden terminar siendo una especie de habilitación general a las autoridades para mantener en secreto toda la información que discrecionalmente consideren adecuado. Para que esto no ocurra y no se invierta la regla general de la publicidad, la ley debe establecer con claridad y precisión el tipo de información que puede ser objeto de reserva, las condiciones en las cuales dicha reserva puede oponerse a los ciudadanos, las autoridades que pueden aplicarla y los sistemas de control que operan sobre las actuaciones que por tal razón permanecen reservadas.” Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño, reiterada en la Sentencia C-274 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa. Lo anterior resulta de especial importancia, por ejemplo, en el caso de las víctimas, ya que

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario<sup>27</sup>.

**4.5.5. Notificación de la decisión.** Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA<sup>28</sup>. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

**4.5.6.** Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.

**4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones.** El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos<sup>29</sup>.

**4.5.6.1.1.** Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.

Por su parte, los *medios electrónicos* son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales

---

el derecho de acceso a la información es “una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.” Cita es tomada de la Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño. Véanse, entre otras, las Sentencias C-274 de 2013, T-487 de 2017, C-007 de 2018 y C-067 de 2018.

<sup>27</sup> Véanse, entre otras, las Sentencias T-219 de 2001, T-1006 de 2001, T-229 de 2005 y T-396 de 2013. Cabe también hacer referencia al deber de información consagrado en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, de acuerdo con el cual las autoridades han de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, así como suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga. Dicha exigencia se da respecto de las normas que determinan la competencia de la entidad, las funciones de sus distintas dependencias y servicios que se prestan, procedimientos y trámites internos de la entidad, actos administrativos de carácter general, entre otras cosas.

<sup>28</sup> Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, sobre PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

<sup>29</sup> Ley 1437 de 2011: “ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. // Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. // Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. // Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. // A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. // PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. // PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. // PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.”

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

que tienen un código común<sup>30</sup>. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “*el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.*”<sup>31</sup> Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet<sup>32</sup>, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

**4.5.6.1.2.** De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública<sup>33</sup>. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos<sup>34</sup>.

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior<sup>35</sup>.

**4.5.6.1.3.** Sin duda, los cambios tecnológicos han planteado retos en la actualización de los ordenamientos jurídicos, de manera que las facilidades que proveen puedan impactar de manera positiva la vida de la sociedad, así como el accionar de la administración pública. El régimen normativo nacional ha venido mutando para darle cabida a las TIC’s en el ejercicio de funciones públicas, por ejemplo, (i) en el reconocimiento de efectos jurídicos de los mensajes de datos (Ley 527 de 1999<sup>36</sup>), (ii) haciendo parte de los deberes del Estado la utilización de canales digitales y (iii) flexibilizando los trámites ante la administración con la incorporación de herramientas tecnológicas (Ley 962 de 2005<sup>37</sup>). Estos cambios han impactado el ejercicio del derecho de petición, como pasa a explicarse.<sup>38</sup>

Precisado lo anterior, del caudal probatorio allegado a la foliatura se colige, que ni **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE HÁBITAT y BANCO ITAU**, vulneraron el derecho fundamental de petición que reclama INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA, veamos por qué.

<sup>30</sup> Véase Real Academia Española en: <https://dle.rae.es/?id=A58xn3c> y Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

<sup>31</sup> Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*”

<sup>32</sup> En la Sentencia T-013 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

<sup>33</sup> Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)”

<sup>34</sup> Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: // 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. (...) // 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. (...) // 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)”

<sup>35</sup> En la Sentencia C-951 de 2014, este Tribunal indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición**, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

<sup>36</sup> “*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.*”

<sup>37</sup> “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*”

<sup>38</sup> Sentencia T- 230-2020, M.P., Luis Guillermo Guerrero Pérez

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

En primer lugar, a la Sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S., no les fue radicada la solicitud en sus correos electrónicos y solo hasta el 15 de febrero de 2024<sup>39</sup>, se les corrió traslado del requerimiento allegado por la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de Acción Fiduciaria S.A., para que emitieran pronunciamiento, esto es, se encuentran en término para dar contestación a la solicitud, como quiera que el término de quince (15) días hábiles fenece el 6 de marzo de 2024, y para el momento de la interposición de esta acción constitucional (21 de febrero) apenas habían transcurrido cinco (5) días.

Ahora bien, en cuanto a la petición radicada ante el Defensor Financiero de la entidad Financiera ACCIÓN FIDUCIARIA y ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, el 8 de febrero de 2024, estas ya fueron objeto de pronunciamiento por cada una de estas entidades y si bien, no se accedió a la solicitado por el apoderado de INGRID ORTIZ, ello no constituye vulneración al derecho fundamental de petición, como quiera que el defensor financiero emitió su concepto respecto de la queja y además corrió traslado de la queja a ACCIÓN FIDUCIARIA, la cual también emitió contestación a la petente el 22 de febrero hogaño, manifestándose respecto de todos y cada uno de los interrogantes planteados en la solicitud explicándole cuales eran las responsabilidades de esa fiduciaria y cuales recaían en PRABYC INGENIEROS S.A.S., así mismo se le indicó que no era posible la entrega de la información sometida a reserva bancaria.

En cuanto este punto, del secreto bancario, el mismo constituye una protección de raigambre constitucional que obliga y permite a las entidades financieras guardar la reserva de los datos relacionados con sus clientes o sus productos. Esta se encuentra consagrada en el artículo 15 de la Constitución Política, por tratarse de información bancaria y, a su vez, la protege el artículo 61 del Código de Comercio.

“ARTÍCULO 61. <EXCEPCIONES AL DERECHO DE RESERVA>. Los libros y papeles del comerciante no podrán examinarse por personas distintas de sus propietarios o personas autorizadas para ello, sino para los fines indicados en la Constitución Nacional y mediante orden de autoridad competente.

Lo dispuesto en este artículo no restringirá el derecho de inspección que confiere la ley a los asociados sobre libros y papeles de las compañías comerciales, ni el que corresponda a quienes cumplan funciones de vigilancia o auditoría en las mismas.

ARTÍCULO 62. <SANCIONES POR VIOLACIÓN DE RESERVA DE LOS LIBROS>. El revisor fiscal, el contador o el tenedor de los libros regulados en este Título que violen la reserva de los mismos, será sancionado con arreglo al Código Penal en cuanto a la violación de secretos y correspondencia, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias del caso.

---

<sup>39</sup> Documento n° 45 expediente digital

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Debido a su naturaleza, un dato perteneciente a la entidad financiera no puede ser suministrado a personas distintas de sus propietarios (banco y usuario) y la única excepción aplica para efectos tributarios o judiciales.”.

La vigilancia del cumplimiento de esta prerrogativa está a cargo de la Superintendencia Financiera, la cual obliga a las entidades financieras a guardar la reserva de la información que se deriva de ese vínculo contractual.<sup>40</sup> Por lo tanto, lo correcto es que esta información solo se suministre en dos supuestos: con autorización del cliente o cuando medie orden judicial.

Ahora bien, no desconoce esta Juez de tutela que la accionante está solicitando información delicada que se encuentra protegida por la reserva bancaria, tal como se indicó por la Corte Constitucional en sentencia T- 440 de 2003 con ponencia del Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, en donde se precisó:

*“En Colombia, la reserva bancaria, ha sido definida por la Corte como “el deber jurídico que tienen las instituciones de crédito y las organizaciones auxiliares y sus empleados, de no revelar los datos que lleguen directamente a su conocimiento, por razón o motivo de la actividad a la que están dedicados.”* La razón por la cual la entidad bancaria entra en contacto con información personal de sus usuarios y el deber mismo de proteger dichos datos, están estrechamente ligados con su condición de profesional de las actividades bancarias.

Por ello, desde el punto de vista conceptual, la reserva bancaria es en Colombia una especie del secreto profesional, y la protección de los datos en manos del banquero encuentra como una de sus fuentes constitucionales al artículo 74 de la Carta. (...) Se observa entonces que esta Corporación ha aceptado la revelación de datos que en principio están protegidos por la reserva bancaria y ha distinguido, como se anotó anteriormente, entre información amparada solo por la reserva bancaria y datos confiados a un banco en razón de su relación profesional con el usuario que además están protegidos por el derecho a la intimidad. 4.3.2. Ahora bien, el artículo 15 superior dispone que las excepciones a la reserva de documentos privados proceden “en los términos que señale la ley”. De esta manera, la Constitución atribuye al legislador la determinación de las materias, los criterios y los procedimientos de acuerdo a los cuales es admisible la revelación de datos protegidos por la reserva bancaria.”

Dicho lo anterior, es claro que la reserva bancaria no es absoluta y cuenta con excepciones y una de ellas son las señaladas por la ley, donde para el caso en particular tenemos la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” La cual dispone en el artículo 13:

Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas: a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; b) A las

<sup>40</sup> Al respecto, se puede ver Concepto 2007047867-004 del 25 de octubre de 2007, emitido por la Superintendencia Financiera.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

Es por lo anterior, que considera este despacho que, la respuesta otorgada a la aquí tutelante por las accionadas en cuanto a la reserva de la información financiera del fideicomiso FA-3663 FIDEICOMIO RECURSOS LOTE SAN MARTIN, no constituye un acto arbitrario sino el cumplimiento a la normatividad legal y constitucional vigente, como quiera que no se puede entregar la información sin la previa autorización del fideicomitente, aunado a que la solicitud de la señora ORTIZ ACOSTA, de la entrega de este tipo de información aún no ha sido resuelta por PRABYC INGENIEROS S.A.S. en calidad de fideicomitente, por estar aún en término para ello, por lo cual en este momento no puede presumirse que la respuesta a la petición de la señora INGRID ORTIZ, será negativa, pues debe otorgársele la oportunidad al fideicomitente que emita pronunciamiento y será a partir de allí que podrá la aquí tutelante controvertirla a través de las vías judiciales ordinarias.

De igual manera, no se vulneró el derecho fundamental de petición por parte del Banco Itau y la Secretaría Distrital de Hábitat, como quiera que la señora **ORTIZ ACOSTA**, no elevó solicitud alguna a esta entidad financiera o a la Secretaría Distrital que este pendiente de resolverse.

- **Temeridad en la acción de tutela y reiteración de la cosa juzgada constitucional**

La accionada **PRABYC INGENIEROS S.A.S.**, al recorrer el traslado del escrito tutelar, puso en conocimiento de este Juzgado que la aquí accionante, señora **INGRID MARISOL ORTIZ**, con anterioridad había interpuesto otra acción de tutela con fundamento en los mismos hechos y bajo las mismas pretensiones que la acción que nos ocupa en cuanto a la vulneración al derecho a la vivienda en condiciones dignas, integridad familiar y debido proceso.

Recordemos que en reiterada jurisprudencia se ha decantado que, la Carta Política de 1991 consagró la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, para brindar la protección inmediata de los derechos fundamentales, que se pueden ver vulnerados por la acción y omisión de cualquier autoridad pública y en algunos casos por parte de particulares. Además, el Decreto 2591 de 1991, dispone que se trata de un procedimiento informal, donde prima el derecho sustancial sobre el procesal. Empero, existen algunas reglas cuyo cumplimiento es necesario para obtener un amparo por esta vía.

Uno de esos presupuestos es no haber interpuesto previamente una acción de tutela contra la misma parte, por los mismos hechos y con las mismas pretensiones al tenor de lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991. Las consecuencias de interponer dos o más acciones de

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

tutela con esas características han sido estudiadas por la Corte Constitucional, siendo así, si no existe un motivo expresamente justificado para presentar la misma acción de tutela varias veces, esta se considera temeraria, según lo consagrado el artículo 38 del Decreto antes enunciado.

De la misma manera, la Corte Constitucional ha señalado que, si bien el acceso a la administración de justicia es un derecho fundamental, ha decantado que sus restricciones deben ser legítimas y excepcionales, razón por la cual, para que una acción de tutela sea temeraria debe existir un actuar doloso y de mala fe del accionante.

La temeridad se configura cuando concurren los siguientes elementos a saber: i) identidad de partes, ii) identidad de hechos, iii) identidad de pretensiones. También, debe verificarse que no exista un motivo expreso que permita justificar la multiplicidad de acciones, esto es, debe probarse la actuación de mala fe o un abuso del derecho de administración de justicia por parte del accionante, por lo que según la jurisprudencia constitucional precisó que el Juez es el encargado de establecer en cada caso, la existencia o no de temeridad.

Ha indicado la Corte que, la actuación no se considera temeraria cuando “a pesar de existir dicha duplicidad, el ejercicio de acciones de tutela se funda i) en la ignorancia del accionante; ii) asesoramiento errado de los profesionales de derecho; o iii) sometimiento del actor a un estado de indefensión, propio de aquellos individuos que obran por miedo insuperable o por necesidad extrema de defender un derecho”. De comprobarse alguna de estas circunstancias, la acción de tutela no es temeraria, pero debe declararse improcedente, toda vez que, al existir un pronunciamiento de fondo en sede constitucional sobre el caso, la decisión hace tránsito a cosa juzgada, y por ello no es dable reabrir debate alguno.

También, la Corte ha delimitado los supuestos en los que una persona puede interponer varias acciones de tutela sin que sea consideradas temerarias, lo cual tiene lugar cuando i) ocurre un hecho nuevo y ii) si no existe pronunciamiento de fondo sobre las pretensiones en la jurisdicción constitucional.

Téngase en cuenta, que, el artículo 243 de la Carta Política dispone que “los fallos que la Corte dicte en ejercicio del control jurisdiccional hacen tránsito a cosa juzgada constitucional.”

En visto de ello, el máximo Tribunal Constitucional ha señalado en su jurisprudencia que “las acciones de tutela también están sometidas a los parámetros de la cosa juzgada, puesto que ello garantiza que controversias que ya han sido decididas de manera definitiva por las autoridades judiciales competentes para ello no sean reabiertas y, por lo tanto, evitar que se afecte el principio de

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

seguridad jurídica. Precisamente, una sentencia proferida en un proceso de tutela hace tránsito a cosa juzgada constitucional (i) cuando es seleccionada para revisión por parte de esta corporación y fallado en la respectiva Sala o, (ii) cuando, surtido el trámite de selección, sin que ésta haya sido escogida para revisión, fenece el término establecido para que se insista en su selección.”

Aunado a ello, la Corte ha identificado los presupuestos que evidencian cuándo, en el marco de una acción de tutela, se ha vulnerado el principio de la cosa juzgada, a saber:

“i) que se adelante un nuevo proceso con posterioridad a la ejecutoria de la sentencia; (ii) que en el nuevo proceso exista identidad jurídica de partes; (iii) que el nuevo proceso verse sobre el mismo objeto, o sea, sobre las mismas pretensiones; (iv) que el nuevo proceso se adelante por la misma causa que originó el anterior, es decir, por los mismos hechos”.

Sobre los últimos tres presupuestos, la Corte dijo en la sentencia T-219 de 2018, reiterando lo dicho en la C-774 de 2001, lo siguiente:

“La identidad de objeto implica que ambas demandas deben versar sobre las mismas pretensiones, en otras palabras “cuando sobre lo pretendido existe un derecho reconocido, declarado o modificado sobre una o varias cosas o sobre una relación jurídica. Igualmente se predica identidad sobre aquellos elementos consecuenciales de un derecho que no fueron declarados expresamente.

La identidad de causa implica que, tanto el proceso que ya hizo tránsito a cosa juzgada, como la nueva demanda, deben contener los mismos fundamentos fácticos sustentando la pretensión. Lo anterior implica que cuando el segundo proceso tiene nuevos hechos o elementos, el juez puede pronunciarse únicamente respecto de estos últimos.

Por último, la identidad de partes, hace referencia a que “al proceso deben concurrir las mismas partes e intervinientes que resultaron vinculadas y obligadas por la decisión que constituye cosa juzgada.”

En la misma sentencia, la Corte dijo que cuando entre la acción de tutela que hizo tránsito a cosa juzgada y la nueva tutela se presentan algunas variaciones entre las partes, los hechos o las pretensiones, también puede haber cosa juzgada, pues el análisis que se hace entre las acciones es más profundo, de manera que “no se basta con la coincidencia formal sino con una verificación de la coincidencia material entre los dos procesos, a pesar de las pequeñas diferencias”.

En el mismo sentido, la sentencia T-427 de 2017 concluyó que:

“Algunas alteraciones parciales a la identidad no necesariamente excluyen la cosa juzgada, ya que, de lo contrario, accionar a una persona más o una menos puede significar, en todo caso, una identidad de sujetos. De igual modo, una variación de los hechos o un nuevo elemento que no tiene incidencia en las pretensiones ni en la decisión, tampoco puede ser razón per se para afirmar que no hay identidad de pretensiones, pues,

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

agregar un hecho nuevo que no tenga incidencia en la decisión no puede justificar reabrir una controversia que ha cumplido el correspondiente trámite. Finalmente tener un mismo objetivo y pretensión no significa que deba existir una redacción idéntica de las pretensiones de las dos acciones, sino, en cambio, que el juez pueda verificar que materialmente existe una pretensión equivalente”

Ahora bien, en cuanto a la relación que puede existir entre la cosa juzgada y la temeridad- se itera-, el mismo máximo tribunal constitucional en la sentencia del 2018 que se viene citando dijo:

“Concluir que existe cosa juzgada en el asunto, no necesariamente lleva a sostener que existe temeridad en el accionante, ya que la cosa juzgada es un juicio objetivo, mientras que la temeridad, como reproche, es subjetivo. Esta Corte ha considerado que para que se configure la temeridad, es necesario, además de verificar la triple identidad de partes, causa y de objeto antes reseñada, que no exista justificación en la presentación de la nueva demanda, vinculada a un actuar doloso y de mala fe del accionante, actuaciones no cobijadas por el derecho de acceso a la administración de justicia, al tratarse de una forma de abuso del derecho.

Precisamente, en desarrollo de lo anterior, la jurisprudencia constitucional ha considerado que una actuación es temeraria cuando: “(i) resulta amañada, en la medida en que el actor se reserva para cada demanda los argumentos o pruebas que convalidan sus pretensiones; (ii) denote el propósito desleal de obtener la satisfacción del interés individual a toda costa, jugando con la eventualidad de una interpretación judicial que, entre varias, pudiera resultar favorable; (iii) deje al descubierto el abuso del derecho porque deliberadamente y sin tener razón, de mala fe se instaura la acción; o finalmente (iv) se pretenda a través de personas inescrupulosas asaltar la buena fe de los administradores de justicia”.

Conforme a la información suministrada por PRABYC, se solicitó al Juzgado 19 del Circuito de Familia de Bogotá, que allegara copia del expediente de tutela de la acción constitucional que instauró la aquí demandante contra PRABYC INGENIEROS S.A.S., la ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A., la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT y el BANCO ITAU, Despacho que remitió el link del expediente digital de la acción de tutela de INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA contra la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S., la ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A., la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT y el BANCO ITAU, radicado N° 11001-31-11-0019-2024-00056-00.

Una vez verificado el contenido del expediente de tutela se pudo constatar que la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, como se plasmó en el fallo del 20 de febrero de 2024, interpuso esa acción constitucional atendiendo los siguientes hechos *“invirtió en un proyecto de vivienda denominado Fideicomiso Lote San Martín Proyecto la Quinta, el cual era construido por la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S. y los recursos administrados por el Fideicomiso de la ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.*

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

2.1. Dijo que la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S. se obligó a entregar el apartamento 1310, con un valor establecido de pago total del inmueble le de \$225.312.500,00, para lo cual, la actora canceló en varias cuotas la suma de \$76.500.000,00.

2.2. Precisó que firmó contrato en modalidad de beneficio de área el 27 de septiembre de 2017, sin embargo, el mismo, desconoce la circular externa No. 029 de 2014, pues contiene cláusulas abusivas, se violó el deber de información y "no establece de forma clara procedimientos y acciones para que la fiduciaria exigiera garantías de cumplimiento en caso que el fideicomitente constructor no ejecutara el proyecto".

2.3. Adujo, que el 27 de noviembre de 2021 y 23 de marzo de 2022 firmó otra si 1 y otro si 2 a dicho contrato en el que se estableció el cronograma y cambio en la forma de pago, sin que se estableciera fecha de entrega del proyecto inmobiliario, incumpliendo los deberes contractuales del artículo 38 del Estatuto del Consumidor.

2.4. Manifestó que posteriormente la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S. mediante múltiples comunicaciones aclaró las fechas de escrituración y entrega, última en la que se informó que las mismas se realizarían para el mes de noviembre de 2022, sin embargo, a la fecha no se ha efectuado la entrega de su bien inmueble, aun cuando ha cumplido con las cuotas y pagos pactados y tampoco se ha entregado evidencia del estado en el que está la construcción del bien.

2.5. Conforme a lo anterior, indicó que no conoce el estado de la prorrata del crédito constructor, ni sabe el estado de las condiciones técnicas y económicas del inmueble, lo que afecta gravemente sus derechos fundamentales, pues actualmente no cuenta con un inmueble donde habitar a fin de garantizar el derecho a la vivienda digna de su grupo familiar, además que, la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S. a la fecha no ha sido sancionada por el incumplimiento en las entregas de los apartamentos, ni la sociedad ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. por el desconocimiento de sus obligaciones.

Y lo que pretendió con la presentación de esa acción fue que "se ordene a PRABYC INGENIEROS realizar la entrega del inmueble prometido ya que no cuento con vivienda en la actualidad. 2. Que se ordene tutelar mi derecho a la vivienda digna integridad personal y familiar desconocido por los accionados. 3. Que se ordene al banco ITAU entregar la información a la que tengo derecho a conocer sobre el estado de la prorrata sobre el inmueble."

En fallo del 20 de febrero de 2024, el Juzgado 19 de Familia del Circuito de Bogotá, declaró improcedente la tutela presentada por la señora INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA, ante la existencia de otros mecanismos ordinarios idóneos para la protección de sus derechos, y en atención a que no se acreditó la configuración de un perjuicio irremediable que permita vía acción constitucional acceder a las pretensiones de la demanda, por tratarse de una controversia de índole contractual.

Es por ello que el Juzgado pasa a establecer si se configuran los tres presupuestos, para lo cual se realizará una comparación entre el proceso con radicado 11001-31-11-0019-2024-00056-00 que conoció el JUZGADO DIECINUEVE DEL CIRCUITO DE FAMILIA y el proceso que se adelanta en este Despacho Judicial.

1) IDENTIDAD DE PARTES: En las dos acciones constitucionales la accionante es la señora INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA y los accionados son la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S., la ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A., la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la SECRETARÍA DISTRITAL DE HABITAT y el BANCO ITAU.

**2) IDENTIDAD DE CAUSA PETENDI:**

- **PRETENSIONES EN EL JUZGADO DIECINUEVE DEL CIRCUITO DE FAMILIA**

“Solicita en este caso la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA** protección de sus derechos fundamentales a la vivienda en condiciones dignas, a la integridad familiar y al debido proceso, presuntamente vulnerados por la sociedad PRABYC INGENIEROS S.A.S., la ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. como vocera y administradora del FA-3663 FIDEICOMISO RECURSOS LOTE SAN MARTIN identificado con el NIT. 805.012.921-0, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la SECRETARÍA DISTRITAL DE HABITAT y el BANCO ITAU, requiriendo que se ordene a la primera entidad efectuar la entrega del inmueble prometido ya que actualmente no cuenta con una vivienda, así como al BANCO ITAU proporcionar información respecto al estado financiero actual del proyecto de vivienda denominado Fideicomiso Lote San Martín Proyecto la Quinta.

- **PRETENSIONES EN ESTE DESPACHO**

- “1. Que se ordene a PRABYC INGENIEROS, ACCIÓN FIDUCIARIA, SUPERFINANCIERA dar respuesta de fondo de la petición.
2. Que se ordene entregar los soportes y documentos solicitados los cuales no tienen carácter de reserva como lo determina el artículo 55 de la ley 546 de 1999.
3. Solicito al despacho responder sin dilaciones y sin respuestas evasivas las peticiones realizadas.
4. Vincular al trámite al banco Itaú quien detenta la información actual y vigente ante la negativa de quienes detentan la información de decir la verdad d ellos hechos.”

Analizado el material probatorio que obra en el expediente digital de la acción constitucional 2024-0056 y el que fue repartido a este Juzgado, se vislumbra que se configuran nuevos hechos que dan lugar a un pronunciamiento diferente al proferido por el Juez Diecinueve Penal de Conocimiento solo respecto al derecho fundamental de petición como ya se procedió, como quiera que respecto a la solicitud del 8 de febrero de 2024 no emitió pronunciamiento el Juzgado de Familia, caso contrario respecto de los otros derechos fundamentales reclamados.

Por tanto, no se evidencia, que se cumplan los presupuestos para la configuración de la cosa juzgada, únicamente respecto al derecho de petición, pues respecto a las demás garantías constitucionales ya fueron objeto de pronunciamiento, esto es en cuanto a la firma de la escritura y la entrega del inmueble objeto de controversia. Bajo esas precisiones, es Despacho declarará la configuración del fenómeno jurídico de la cosa juzgada constitucional, y, como consecuencia, negará las pretensiones de la acción constitucional respecto al derecho a la vivienda digna, integridad familiar y debido proceso al ser improcedente.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRABYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

Finalmente, es deber del Juez determinar si la actora actuó de manera temeraria, lo que daría lugar a la imposición de la sanción pecuniaria establecida en el artículo 25 del Decreto 2591 de 1991, de cara a la jurisprudencia anteriormente citada, pues al sentir de este despacho no se está en presencia de una actuación temeraria por parte de la accionante, señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA**, como quiera que al parecer, atendiendo su redacción ambigua en la acción de tutela y al parecer el errado asesoramiento por un tercero, situación que para este Juzgado no debe ser imputable a la actora, dando lugar que se abstenga imponer sanción alguna.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Décimo Penal del Circuito Especializado de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo de tutela del derecho fundamental de petición, reclamado por la ciudadana **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA** identificada con la C.C. 1010178923, en contra de **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE HÁBITAT y BANCO ITAU**, con fundamento en las consideraciones plasmadas en este proveído.

**SEGUNDO: NEGAR** por improcedente la tutela de los derechos fundamentales a la vivienda digna, integridad familiar y debido proceso reclamados por la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA** identificada con la C.C. 1010178923, en contra de **PRABYC INGENIEROS SAS, ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SECRETARÍA DE HÁBITAT y BANCO ITAU**, por existir cosa juzgada de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Abstenerse de imponer sanción alguna a la señora **INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA** identificada con la C.C. 1010178923.

**CUARTO:** Notifíquese la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** Remítase la actuación original ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de ser seleccionada y en el evento que no sea impugnada.

Radicado n°: TUTELA 2024-00030  
Accionante: INGRID MARISOL ORTIZ ACOSTA  
Accionado: PRBYC INGENIEROS S.A.S. Y OTROS  
Asunto: FALLO DE TUTELA 1ª INSTANCIA

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**  
**MARTHA CECILIA ARTUNDUAGA GUARACA**

**Juez**

**Firmado Por:**  
**Martha Cecilia Artunduaga Guaraca**  
**Juez**  
**Juzgado De Circuito**  
**Penal 010 Especializado**  
**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **c735db7cae659ac47a6ac1c17bcafd547ddf5ba4371f58af585f6894fb860bdf**

Documento generado en 06/03/2024 02:28:00 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**