



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO**  
**JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE BELLO**

Once (11) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

PROCESO-TRÁMITE	ACCIÓN DE TUTELA # 162
ACCIONANTE	DANIEL PEREZ VITOLA
ACCIONADA	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
RADICADO	05088 31 05 002 2023 00678 00
INSTANCIA	PRIMERA
PROVIDENCIA	SENTENCIA # 384 de 2023
TEMAS Y SUBTEMAS	DERECHO DE PETICIÓN y DEBIDO PROCESO
DECISIÓN	NIEGA AMPARO CONSTITUCIONAL

**ASUNTO**

El Despacho procede a proferir decisión dentro de la acción de tutela promovida por el señor **DANIEL PEREZ VITOLA** identificado con cedula de ciudadanía No. 1.103.119.753, en contra de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, con el fin de obtener la protección de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

**I. ANTECEDENTES**

**Peticiones**

El accionante solicita que se ordene a la accionada dar respuesta sin más dilaciones a la queja radicada contra **Bancolombia S.A.**

**Fundamentos fácticos**

El accionante sostiene que presentó derecho de petición frente a **Bancolombia S.A.** para que le informará respecto de ciertas inconsistencias que se presentan con un crédito adquirido en el año 2020, solicitud de la que recibió respuesta el pasado 26 de octubre de 2023.

Ante su insatisfacción con la misma radicó queja ante la **Superintendencia Financiera de Colombia- SFC-** el día 2 de noviembre de 2023, sin que a la fecha transcurridos más de 15 días esta entidad le haya dado una respuesta a su petición.

**II. ACTUACIONES DEL DESPACHO**

Mediante auto del **1 de diciembre de 2023**, este Despacho Judicial admitió la

acción de tutela y concedió un término de dos (2) días hábiles a la entidad accionada para que se pronunciara sobre los hechos que dieron origen a la presente acción, así mismo para que invocara la práctica de pruebas conducentes.

### **Contestación de la entidad accionada**

La accionada allegó informe a este despacho, dentro del cual expresó que no le constan los hechos que refieren a **Bancolombia S.A.** y que en su caso particular revisado el aplicativo Smart supervisión pudo encontrar que existen dos quejas por el asunto sometido a revisión del juez constitucional.

En ese orden explicó cual es el procedimiento que se aplica a las quejas radicadas ante esa entidad, el cual se encuentra reglado 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, destacando que de la petición debe darse traslado a la entidad vigilada, quien debe atenderla.

Expresa que la competencia de esa entidad es identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero, pero no resolver en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio.

En ese orden destaca, que no puede hablarse en este caso de un derecho de petición, sino de un procedimiento que debe seguirse, y que en la actualidad en el caso de la queja radicada el 26 de octubre de 2023 se encuentra en trámite y la última actuación consiste en requerimiento del 4 de diciembre de 2023 realizado a **Bancolombia S.A.** para que aclare los hechos motivo de la inconformidad y/o carecen de respuesta por parte de la entidad financiera para lo cual cuenta con un término máximo para rendir las explicaciones del caso hasta el 12 de diciembre de 2023.

A partir de lo anterior solicita negar el amparo solicitado toda vez que esa entidad no ha desconocido los derechos fundamentales del accionante.

## **III. CONSIDERACIONES**

### **Competencia**

Este Despacho es competente para conocer la presente acción constitucional, de conformidad con el artículo 86 de la Carta Política, los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.

### **Problema jurídico**

El problema jurídico a resolver, será: (i) determinar si se cumplen los requisitos de procedencia de la acción de tutela y (ii) en caso de superarse este test, establecer si la **Superintendencia Financiera de Colombia- SFC-** vulnera los derechos fundamentales de petición y debido proceso del accionante al no haber resuelto la queja radicada en contra de **Bancolombia S.A.**

Para dar respuesta a estos cuestionamientos este despacho se pronunciará

respecto de la (i) procedencia de la acción de tutela, (ii) el derecho fundamental de petición y los procedimientos administrativos y luego resolverá (iii) el caso concreto.

### **(i) Procedencia de la acción de tutela – principio de subsidiariedad**

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y en la certeza de que obtendrá oportuna resolución, a la protección directa e inmediata del Estado, con el fin de que en su caso, y consideradas las circunstancias específicas, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Sin embargo, la naturaleza de esta acción es subsidiaria, lo que implica que solo puede ser utilizada a falta de existencia de un mecanismo de protección ordinario de los derechos de las personas o cuando los medios existentes carezcan de eficacia para evitar la materialización de un perjuicio, aspecto advertido en el inciso 3 del artículo 86 de la Carta Política, en el que se dispuso: *“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.”*

En lo que respecta al derecho de petición es reiterada y pacífica la línea de la Corte Constitucional en el sentido de que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, en la sentencia T-084 de 2015 se sostuvo, que: *“la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”.*

### **(ii) Del derecho de petición**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo, pues, de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. Así, ha dicho la Corte Constitucional que *“[L]a respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1) Oportunidad; 2) Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y; 3). ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”*<sup>1</sup> Es claro entonces que el derecho de petición ha sido reconocido por la jurisprudencia de la Corte Constitucional como fundamental. Al respecto, en sentencia proferida el día 26 de julio de 1993, la Sala Sexta de Revisión de dicha Corporación, expresó:

---

<sup>1</sup> Sentencia T-161 de 2011

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 Constitución Política).

Además, y con relación a las circunstancias que constituyen el núcleo esencial del derecho de petición, la Corte Constitucional ha dicho:

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha explicado que el núcleo esencial del derecho de petición, consagrado como fundamental en el artículo 23 de la Constitución Política, consiste en la posibilidad de acudir ante la autoridad y obtener pronta resolución de la solicitud que se formula. Por lo tanto, la falta de respuesta o la resolución tardía de la solicitud, se erigen en formas de violación de tal derecho fundamental que, por lo mismo, son susceptibles ser conjuradas mediante el uso de la acción de tutela, expresamente consagrada para la defensa de esta categoría de derecho (Sentencia T-641/99).

Este derecho ha sido tratado ampliamente por la Jurisdicción Constitucional, definiendo que su núcleo esencial está conformado por dos (2) aspectos: pronta resolución y decisión de fondo<sup>2</sup>. En efecto, entre otras cosas podemos señalar que:

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y 3. Debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan

---

<sup>2</sup> Consultar, entre otros fallos, las sentencias T-244 de 1.993, M.P. Hernando Vergara Vergara; T-279 de 1.994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-532 de 1.994, M.P. Jorge Arango Mejía; T-042 de 1.997, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-044 de 1.997, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-021 de 1.998, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

- g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad, la complejidad de la solicitud o la existencia de un término especial fijado en la ley para resolver de una específica solicitud.
- h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.
- i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997, T-457 de 1994, sentencia T-979 de 2000.

Conforme lo anterior, la Honorable Corte Constitucional en la sentencia T-1006 del 20 de septiembre de 2001, adicionó dos reglas jurisprudenciales más, a las arriba mencionadas:

- j) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder<sup>3</sup>
- “k) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado

Así las cosas, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente de emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

En esa línea es necesario destacar, que la Corte Constitucional ha establecido que el derecho de petición es un derecho fundamental que se presenta de una forma compleja pues, en primer lugar, constituye la herramienta de ejercicio de los demás derechos fundamentales, pese a lo cual no pierde su naturaleza de derecho fundamental autónomo, pero, además, tiene como fin salvaguardar la participación de los administrados en las decisiones que los afectan y en la vida de la Nación.

El derecho de petición faculta a toda persona a elevar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas –y en casos especiales a los particulares-, e involucra al mismo tiempo la obligación para la autoridad pública de emitir una respuesta que, si bien no tiene que ser favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe ser oportuna, resolver de fondo lo requerido por el peticionario y ser puesta en conocimiento del mismo.

---

<sup>3</sup> En la sentencia T-476 del 7 de mayo de 2001 MP. Rodrigo Escobar Gil, la Corte afirmó “Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva la petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, toda vez, que la simple respuesta de incompetencia, constituye una evasiva a la solicitud y de acuerdo a lo expresado por la Corte: “[las respuestas simplemente formales o evasivas]... no satisfacen el derecho de petición, pues en realidad, mediante ellas la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución...”

Del análisis anterior, se destaca que el derecho de petición exige por parte de las autoridades, una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano. Esto implica la proscripción de respuestas evasivas o abstractas, ello no quiere decir que necesariamente la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.

Igualmente se ha establecido que existen algunos parámetros que permiten de manera general determinar el contenido y el alcance del derecho de petición, resaltándose que se tendrá por respetado, siempre que la respuesta dada cumpla con estos requisitos: 1. Se realice de manera oportuna 2. Resuelva de fondo, clara, precisa y de manera congruente lo solicitado y 3. Se ponga en conocimiento del peticionario; sin que esta respuesta implique la aceptación de lo solicitado.

Ahora, en el caso particular de los procedimientos administrativos es relevante tener en cuenta lo enseñado por la Corte Constitucional desde la sentencia T-414-1995, en la que se recordó que el sentido del derecho de petición no es que las actuaciones se resuelvan de forma anticipada, puesto que las mismas deben cumplir los procedimientos fijados por el legislador. En palabras del Alto Tribunal:

El derecho de petición tiene por finalidad hacer posible el acceso de las personas a la autoridad pública para que ésta, se vea precisada no solamente a tramitar sino a responder de manera oportuna las solicitudes elevadas por aquéllas en interés general o particular, pero no tiene sentido cuando la administración ha asumido de oficio una actuación que adelanta ciñéndose a los términos y requerimientos legales. En tales eventos las reglas aplicables para que se llegue a decidir sobre el fondo de lo solicitado son las que la ley ha establecido para el respectivo procedimiento, que obligan a los particulares involucrados tanto como a las dependencias oficiales correspondientes, de modo tal que -en la materia propia de la decisión final- no tiene lugar la interposición de peticiones encaminadas a que el punto objeto de la actuación administrativa se resuelva anticipadamente y por fuera del trámite normal.

Esta posición fue reiterada de forma más reciente por la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia en sentencia STL-15959-2022, en la que, al estudiar precisamente una queja interpuesta frente a la SFC, expresó:

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, tal como así lo establece la Resolución 683 de 2011 mediante la cual «se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Superintendencia Financiera de Colombia»

En línea de lo anterior, resulta claro que el derecho de petición si bien es una herramienta fundamental para el control de las actividades de las autoridades públicas, no es un elemento que pueda servir para adelantar actuaciones cuando quiera que estas tengan una procedimiento fijado.

### **(iii) Caso concreto**

En el caso que se somete a estudio el accionante pretende que a través del derecho de petición se de trámite a la queja que radicó ante la **SFC** contra a **Bancolombia S.A.**, expresándose por parte de la entidad accionada que a tal fin debe cumplir con un procedimiento que se encuentra reglado en el 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, para lo cual debe dar traslado de la solicitud a la sociedad vigilada, trámite que se encuentra cumpliendo.

Como prueba de este particular allega requerimiento efectuado al representante legal de **Bancolombia S.A.** el día 4 de diciembre de 2023 en el que le indica que debe hacer un pronunciamiento detallado sobre los puntos que son materia de queja por el accionante para lo que le concede plazo hasta el 12 de diciembre de 2023 (04/pág.10-13).

En la medida de lo anterior, es claro que la accionada esta cumpliendo con el procedimiento a su cargo, sin que en este caso se encuentre vulneración al derecho de petición o al debido proceso administrativo, por cuanto se deben agotar unas etapas previamente establecidas en la norma para adelantar el trámite de la queja que fuera interpuesta por el accionante en contra de **Bancolombia S.A.**, entre estos dar traslado de la misma a la entidad bancaria.

## **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE BELLO**, administrando justicia en nombre de la república de Colombia y por autoridad de la Constitución y la Ley.

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional del derecho a la salud invocado por el señor el señor **DANIEL PEREZ VITOLA** identificado con cedula de ciudadanía No. 1.103.119.753, en contra de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO: PROCEDER** con la notificación de este fallo en la forma establecida por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, advirtiéndole a las partes que el mismo

puede ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

**TERCERO: ORDENAR** el envío de esta sentencia a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en el evento de no ser impugnada, y una vez regrese el expediente al Despacho, se dispondrá el archivo definitivo del mismo, sin necesidad de auto que así lo decrete; según lo dispuesto por el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JHON JAIRO ÁLVAREZ SALAZAR**  
**JUEZ**

Firmado Por:

Jhon Jairo      Alvarez      Salazar  
Juez

Juzgado De Circuito

Laboral 002

Bello - Antioquia

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: **70e075bab81d16be5ff580fcec7867a51dd5517e2eb0d509a59aa4374de9df42**

Documento generado en 11/12/2023 04:51:06 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**