

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00533-00

ACCIONANTE: ANA MARIA HOYOS PONTON

ACCIONADO: CIFIN S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los cinco (05) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **ANA MARIA HOYOS PONTON**, quien pretende el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)**.

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que el día 03 de marzo de 2023 radicó un derecho de petición ante **CIFIN S.A.S.**, solicitando la *remoción* de un reporte negativo, pero, a la fecha, no ha recibido respuesta.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta de fondo a su petición del 03 de marzo de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN S.A.S.

La accionada allegó contestación el 26 de junio de 2023, en la que indica que el derecho de petición fue radicado en un correo electrónico no autorizado para radicar PQR, por lo que no recibió la comunicación de la actora.

Que cuenta con canales específicos para la presentación de solicitudes y reclamos, para evitar que dicha información sea consultada, modificada y/o actualizada por terceros no autorizados, pero en ninguno de ellos se evidencia registro de solicitud o reclamo por parte del accionante.

Que, al margen de ello, al conocer del derecho de petición, procedió a dar respuesta el 26 de junio de 2023, remitiéndola al correo electrónico: anahoyos2211@hotmail.com.

Que en el historial de crédito de la accionante, consultado el 26 de junio de 2023, no se evidencian datos negativos reportados por FIDEICOMISO P.A. REINTEGRA S.A.S. y BANCO SERFINANZA S.A., y que las únicas obligaciones reportadas en mora son: No. 2093 del BANCO PICHINCHA y No. 0678 de CITISUMMA S.A.S.

Que no hace parte de la relación contractual que existe o existió entre la accionante y las fuentes de información, y que no es responsable de los datos que ellas le reportan.

Que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente de información.

Por lo anterior, solicita que se deniegue el amparo solicitado por la accionante.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea el siguiente problema jurídico: ¿**CIFIN S.A.S.** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **ANA MARIA HOYOS PONTON**, al no haberle dado respuesta a su petición del 03 de marzo de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La Corte Constitucional se pronunció sobre su exequibilidad en la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

³ Sentencia T-146 de 2012.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al derecho fundamental de petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte, la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Por lo tanto, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante los particulares, es requisito indispensable demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta; es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan

comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar una copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“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”*.

De igual forma, la Ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia T-230 de 2020 la Corte Constitucional estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“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 que tienen un código común⁴. 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.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4 Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

5 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

6 En la Sentencia T-013 de 2008, 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.”

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. 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.

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 superior⁷.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁸. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁹ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”¹⁰

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.** En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”

7 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte 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”.

8 Sentencia C-662 de 2000.

9 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

10 Sentencia C-662 de 2000.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*¹¹. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz¹².

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*¹³. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado¹⁴. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección

¹¹ Sentencia T-970 de 2014.

¹² Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

¹³ Sentencia T-168 de 2008.

¹⁴ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁵.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes*¹⁶. *De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado*^{17”}¹⁸.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **ANA MARIA HOYOS PONTON** elaboró una petición ante **CIFIN S.A. TRANSUNION COLOMBIA**, en la que solicitó lo siguiente¹⁹:

“IV. PETICIONES:

PRINCIPAL:

Se ACTUALICE mi información financiera y crediticia que reposa en la central de riesgo CIFIN S.A. TRANSUNION COLOMBIA, en el entendido de eliminar el reporte negativo realizado por la entidad crediticia SERFINANZA S.A., teniendo en cuenta que (sic) lo dispuesto por la ley 2157 del año 2021.

SUBSIDIARIA:

De negarse la pretensión principal, solicito indicar las razones de hecho y de derecho que fundamenten la negativa.”

Con las pruebas se anexó un pantallazo que demuestra que la accionante remitió la petición a la dirección electrónica: atencion.cliente@transunion.com, pero no se observa la fecha exacta del envío²⁰.

¹⁵ Sentencia T-070 de 2018.

¹⁶ Sentencia T-890 de 2013.

¹⁷ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹⁸ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁹ Páginas 5 a 11 del archivo pdf 01AcciónTutela

²⁰ Página 12 ibidem

En vista de ello, mediante Auto del 23 de junio de 2023 se requirió a la señora **ANA MARIA HOYOS PONTON** para que aportara la constancia del envío y del acuse de recibido del mensaje de datos a través del cual remitió el derecho de petición a la accionada, en la que se viera con claridad: el correo electrónico remitente y el destinatario, la fecha completa y la hora del envío. Sin embargo, y a pesar de haber sido notificada en debida forma²¹, la accionante guardó silencio.

La accionada **CIFIN S.A.S.**, al contestar la acción de tutela negó haber recibido el derecho de petición aludido por la accionante, toda vez que -dice- se remitió a un correo electrónico que no corresponde a sus canales habilitados para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, esto es: **1.** Consulta en línea: <https://bit.ly/3n8CG32>; **2.** Callcenter: línea nacional (01-8000-124346) o líneas asignadas para Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga; y **3.** Solicitud a través de la plataforma: <https://contacto.transunion.co/>.

La anterior información se corrobora en la página web de **CIFIN S.A.S.** <https://www.transunion.co/producto/canales-de-atencion> donde no se encuentra que el correo electrónico: atencion.cliente@transunion.com haya sido autorizado por la entidad para recibir peticiones, quejas y/o reclamos.

De conformidad con lo anterior, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persigue el amparo del derecho fundamental de petición, corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

Si bien el peticionario, en ejercicio de su derecho de petición, cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición tan solo surge cuando ésta se formula a través del medio electrónico habilitado por el destinatario para la recepción de tales comunicaciones, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

En efecto, como dijo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 *“cualquier tipo de medio tecnológico **habilitado** por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”*

²¹ Página 4 del archivo pdf 05ConstanciaNotificacionAuto

En el presente asunto está acreditado que el derecho de petición fue enviado por la accionante al correo electrónico: atencion.cliente@transunion.com que no corresponde (i) ni a la dirección de notificaciones judiciales registrada en el certificado de existencia y representación legal de **CIFIN S.A.S.**, esto es, notificaciones@transunion.com²² (ii) ni a alguno de los canales de recepción de PQR habitados en su página web.

Dicha circunstancia, sumada al hecho de que con la acción de tutela no se allegó prueba de que el correo electrónico: atencion.cliente@transunion.com hubiera dado *acuse de recibido* al mensaje de datos que contenía la petición, y a que la accionante tampoco atendió el requerimiento efectuado por el Juzgado para que aportara dicha constancia, permite establecer que **CIFIN S.A.S.** no recibió la petición, de manera que no es posible ordenarle brindar respuesta a una petición cuya radicación no está probada, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que estaba en la obligación de responder, ni en qué término.

Así las cosas, no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición y, por lo tanto, sería del caso negar el amparo solicitado.

No obstante, es importante resaltar que **CIFIN S.A.S.** en su contestación afirmó que “*al conocer del derecho de petición en el escrito de tutela, procedió a dar respuesta a la solicitud el día 26 de junio de 2023*”, la cual adjuntó y se lee en los siguientes términos²³:

“Como quiera que en su requerimiento se hace alusión a las obligaciones, reportadas por las Entidades BANCO PICHINCHA S.A. y CITI SUMMA S.A.S., en calidad de Fuentes, TransUnion procedió a dar traslado a dichas Entidades de acuerdo con el artículo 16, parágrafo 4 de la Ley 1266 de 2008, con la finalidad que estas Entidades, como responsables de la veracidad y la calidad de la información reportada a este Operador y de acuerdo con la realidad de la relación que exista entre aquellas y usted, proceda a actualizar, rectificar o eliminar la información reportada.

Teniendo en cuenta que nos encontramos dentro del término judicial concedido por el Juez para contestar la acción de tutela y no bajo los términos legales para dar respuesta al Derecho de Petición, para el momento de la elaboración de la presente respuesta, no alcanzamos a obtener contestación alguna de parte de la Fuente, por lo cual, a continuación, le indicamos la información que aparece en su historial de crédito de TransUnion, según consulta realizada el día 26 de junio de 2023 siendo las 10:28:49.

- *Obligación No. 2093, reportada por la Entidad BANCO PICHINCHA S.A. figura en mora al corte 31/05/2023.*
- *Obligación No. 210678, reportada por la Entidad CITI SUMMA S.A.S. figura en mora al corte 31/10/2021.*

²² Archivo pdf 03RuesAccionada

²³ Páginas 15 a 17 del archivo pdf 06ContestacionCifin

El reporte negativo de las obligaciones que nunca fueron pagadas será eliminado de su historial de crédito cuando cumpla 8 años desde la fecha en que entró en mora, según haya sido reportada por la Fuente. Para tal efecto es indispensable que la entidad fuente indique expresamente la fecha en que entró en mora continua la obligación para poder realizar la aplicación correspondiente.

TransUnion® mantendrá la información en el mismo estado en que se encuentra reportada actualmente, hasta que la entidad fuente o el Juez dentro de la presente acción de tutela, soliciten u ordenen modificación de la misma.

*Ahora bien, nos permitimos informarle que, revisado la información reportada a este Operador **NO** se observan obligaciones en mora y/o que estén cumpliendo permanencia y que hayan sido realizados parte de las Entidades **FIDEICOMISO P.A. REINTEGRA CAR** y **SERFINANZA S.A.***

Eliminación de información negativa del historial crediticio del titular

Frente a ese punto, es conveniente insistir que, dentro del proceso de administración de datos personales, TransUnion®, tiene la calidad de Operador de Información y en tal virtud, no tiene relación comercial o de servicios con el titular, por lo cual no es responsable de la calidad de los datos que le son reportados por las distintas fuentes.

Son las fuentes de información quienes conocen la información de los titulares, en razón de las relaciones comerciales, de servicios o de cualquier otra índole que sostienen con aquellos, y por lo tanto, en virtud del literal b del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, responden por la calidad de los datos suministrados al operador.

En línea con lo anterior, y en desarrollo del principio de veracidad o calidad de los registros o datos, la misma Ley 1266 de 2008 en su artículo 8, estableció como deberes de las fuentes de información los siguientes: (...)

En esa medida, en el evento en que haya lugar a alguna corrección o actualización de la información reportada a este Operador, la misma debe ser realizada por la correspondiente fuente de información, como quiera que a esta compañía no le estaría jurídicamente dada la posibilidad para que motu proprio realizara alguna modificación sobre la información reportada por las fuentes, pues de acuerdo con el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, es deber de los operadores de los bancos de datos realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, una vez sea reportada la respectiva novedad por la fuente.

Así las cosas, en aras de garantizar la veracidad y calidad de la información en el marco de los principios generales que gobiernan la administración de datos personales, TransUnion® en cumplimiento de su deber legal, estará presto a actualizar oportunamente la información negativa que ha sido reportada del titular en nuestra base de datos una vez se reciba la correspondiente novedad reportada por la fuente de información, a quien el titular debe solicitarle que conforme al estado real de sus obligaciones realice la actualización o corrección correspondiente.

Es importante aclarar que TransUnion® es una entidad diferente e independiente de las Fuentes, que son las Entidades que tienen una relación con el titular y que reportan la información originada en dicha relación a este Operador. En ese orden de ideas, TransUnion® no tiene conocimiento de las particularidades incluidas en los contratos que celebran con sus clientes (titulares de información), así como tampoco de las condiciones de su ejecución y cumplimiento, motivo por el cual, en su condición de Operador, no está habilitado a modificar o de alguna otra manera alterar la información reportada por las Fuentes, puesto que son ellas quienes tienen la obligación legal de asegurar su veracidad y actualización.

Es preciso recordarle que puede seguir presentando solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos ante TransUnion® por escrito, realizando el debido registro en nuestra plataforma web siguiendo el enlace: <https://contacto.transunion.co/>”

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Respecto de la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida al correo electrónico: anahoyos2211@hotmail.com el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la acción de tutela.

Ahora bien, respecto del tercer requisito relativo a resolver de fondo y de manera **congruente y completa** lo peticionado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

En la petición, la accionante le solicitó a **CIFIN S.A.S.** actualizar su información financiera y crediticia, eliminando el reporte negativo realizado por SERFINANZA S.A.; y, en caso de negarse, se le indicaran las razones de hecho y de derecho que fundamentan la negativa.

Frente a ello, **CIFIN S.A.S.** le manifestó el estado de las obligaciones que la accionante presenta con BANCO PICHINCHA S.A., CITI SUMMA S.A.S. y FIDEICOMISO P.A. REINTEGRA CAR y, puntualmente, frente al objeto de la petición, le puso de presente que en el historial crediticio **no se evidenciaba ninguna obligación reportada por SERFINANZA S.A. que estuviera en mora y/o cumpliendo un término de permanencia.**

En todo caso, le aclaró que, en el evento de ser procedente una corrección o actualización de la información reportada, debía realizarse por la fuente de información, quien tiene el deber de reportar y rectificar de forma periódica y oportuna las novedades de los datos suministrados a los operadores de información, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008. Lo anterior, por cuanto los operadores de información no tienen relación comercial con el titular y, por lo mismo, no son responsables de la calidad de los datos que le son reportados por las fuentes, ni están en la capacidad de realizar alguna modificación *motu proprio*, sin la autorización previa de aquellas.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional²⁴, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder

²⁴ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Así las cosas, considera el Despacho que la respuesta brindada por **CIFIN S.A.S.** al derecho de petición de la señora **ANA MARIA HOYOS PONTON**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **ANA MARIA HOYOS PONTON** en contra de **CIFIN S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


Diana para Tutela Desacato
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ