



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL
PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

Sentencia n.º. 131

Palmira, Valle del Cauca, agosto veinticinco (25) de dos mil veintidós (2022)

Proceso:	Acción de tutela
Accionante:	Erwim Fernando Salcedo Valencia – C.C. Núm. 94.311.792
Accionado(s):	CIFIN S.A.S. - TransUnion®,
Radicado:	76-520-40-03-002-2022-00330-00

I. Asunto

Procede el Despacho a proferir el fallo que resuelva la acción de tutela instaurada por ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, identificado con cédula de ciudadanía número 94.311.792, quien actúa en causa propia, contra CIFIN S.A.S. - TransUnion®, por la presunta vulneración de su derecho constitucional fundamental de petición.

II. Antecedentes

1. Hechos.

Señala el accionante que, el día 29 de marzo de 2022, elevó derecho de petición ante CIFIN S.A.S. - TransUnion®, a fin de que se brinde explicación de los reportes negativos por parte de ICETEX, sin que, hasta la fecha de presentación de la acción de tutela hubiera recibido respuesta.

2. Pretensiones.

Por lo anterior, solicita se ordene a CIFIN S.A.S. - TransUnion®, brinde respuesta de fondo, clara, completa y congruente a su derecho de petición.

3. Trámite impartido.

El Juzgado mediante auto n.º 1636 del 11 de agosto de 2022, avocó el conocimiento de la presente acción, ordenando la notificación del ente accionado, para que previo traslado del escrito de tutela se pronuncie sobre los hechos y ejerza su derecho de defensa en el término de tres (3) días, comunicándose por el medio más expedito.

Posteriormente, en proveído 1707 de 23 de agosto de 2022, se requirió a la entidad accionada a fin de que aclare si el correo electrónico comunicaciones@la.transunion.com corresponde a alguno de los canales digitales de dicha empresa y si se encuentra habilitado para la recepción de mensajes de datos.

4. Material probatorio.

Se tienen como pruebas aportadas con la demanda las siguientes:

- Derecho e petición de 29 de marzo de 2022 y anexos

5. Respuesta de la accionada.

La Apoderada General de CIFIN S.A.S. - TransUnion®, aduce que la petición formulada por el accionante nunca fue recibida por dicha entidad en ninguno de los canales autorizados y por ende no se trasgredió el derecho fundamental invocado. En razón de ello, informa sobre el aplicativo de quejas y reclamos SQR, del cual no existe registro alguno del accionante y al paso da a conocer cuáles son los canales específicos para la presentación de solicitudes y reclamos.

De otro lado aduce que CIFIN SAS, no tiene ninguna relación con ICETEX, ya que aquella es un operador de información conforme las previsiones de la Ley 1266 de 2008, donde recibe de las entidades que contratan y que actúan en calidad de fuentes de información, el reporte de los datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios, que son entidades pertenecientes a los diferentes sectores de la economía, tales como el sector financiero, real, de telecomunicaciones, solidario y asegurador. Es por ello que, CIFIN S.A.S. (TransUnion®) es totalmente ajeno a la relación que pueda tener el titular de la información (accionante) con las Entidades que reportan su información (Fuentes) o que la consultan (Usuarios). Así las cosas y en atención al caso concreto, expone: *"para fines de dar claridad sobre la información que ha sido reportada a este Operador, podemos informar que según la consulta al historial de crédito de SALCEDO VALENCIA ERWIN FERNANDO identificado con C.C No. 94.311.792 (accionante), revisada el día 12 de agosto del 2022 siendo las 15:54:26 respecto de la información reportada por la Entidad ICETEX, como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 7818-6, con estado en mora, con vector numérico de comportamiento 1, es decir, más de 30 días de mora a la fecha de corte 30/06/2022. Ahora bien, según la consulta al historial de crédito de SALCEDO CARVAJAL DANIELA identificada on C.C No. 1.113.672.063, revisada el día 12 de agosto del 2022 siendo las 16:02:38 respecto de la información reportada por la Entidad ICETEX, como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 7818-6, con estado en mora, con vector numérico de comportamiento 1, es decir, más de 30 días de mora a la fecha de corte 30/06/2022"*.

Finalmente, asegura que el accionante tiene otros mecanismos de defensa judicial, tales como, formular derecho de petición ante la fuente que origina el reporte o ante el operador de la información, para solicitar la aclaración, corrección o actualización conforme al punto II) del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008. La Reclamación ante la superintendencia financiera (en el caso de las vigiladas por esta entidad), para que esta ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales conforme al numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 e iniciar proceso judicial para debatir la obligación reportada como incumplida, de acuerdo con el numeral 6 del artículo 16 el ordenamiento en comento.

Con posterioridad y ante el requerimiento del Juzgado, la apoderada de CIFIN S.A.S. (TransUnion®), aclara que el correo comunicaciones@la.transunion.com, no está habilitado para radicar peticiones, como tampoco es un canal para notificaciones judiciales, y al paso indica nuevamente los canales habilitados para solicitudes, quejas y reclamos.

Por su parte el accionante, en conversación con la escribiente de este despacho donde se preguntó, como obtuvo el correo electrónico: comunicaciones@la.transunion.com, manifestó: *"Lo saqué de internet, de uno de tantos que se indicaban allí"*.

III. Consideraciones

a. Procedencia de la acción

Como condición previa es necesario examinar si se dan en el caso bajo estudio los presupuestos procesales para dictar el fallo.

Competencia

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 2591 de 1991, artículo 37, reglamentado por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, en atención a la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

Legitimación de las partes:

En el presente caso, ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, quien actúa en causa propia, es el titular del derecho presuntamente vulnerado con la actuación de la entidad accionada, razón por la cual, se encuentra legitimada para impetrar esta acción (C.P. art. 86º, Decreto 2591/91 art. 1º).

La acción está dirigida en contra de CIFIN S.A.S. - TransUnion®, a través de su representante legal, entidad de carácter privado que, presuntamente vulneró los derechos del accionante, por lo cual, la acción de tutela procede en su contra, al tenor de lo dispuesto en el Artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Inmediatez:

La regla general establecida en el artículo 86 de la Constitución y en el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela puede ser propuesta "en todo momento y lugar". No obstante, la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo debe ser propuesta dentro de un plazo razonable posterior a la violación de los derechos fundamentales, como se dispuso en la Sentencia SU-961 de 1999 al señalar que *"La tutela debe interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser procedente en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros"*.

Este Despacho considera que el requisito de inmediatez se encuentra satisfecho en el caso objeto de estudio, toda vez que la acción de tutela fue interpuesta dentro de un tiempo razonable y prudente.

Subsidiariedad:

El inciso tercero del artículo 86 de la Constitución establece el carácter subsidiario de la acción de tutela al señalar, que *"Esta acción sólo 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 desarrollo de la norma constitucional, el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 reiteró que el amparo no procedería *"Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*, agregando, además, que la eficacia del medio de defensa debe ser apreciada en concreto, atendiendo a las circunstancias del caso. Dentro de esta comprensión se ha aceptado la procedencia definitiva del amparo en aquellas situaciones en las que, existiendo recursos judiciales, los mismos no sean idóneos para evitar la vulneración del derecho fundamental.

En aquellos casos en los que la solicitud de información o de documentos es negada bajo el argumento de la reserva documental o de información, se tienen dos posibilidades, dependiendo de quien haya dado la respuesta, es decir, si se trata de una autoridad pública o de un particular. En aquellos eventos en los que la negativa proviene de una autoridad pública, la ley estatutaria sobre derecho de petición tiene previsto el ejercicio del mecanismo de insistencia, como lo dispone el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 al señalar que *"Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada"*. En sentido contrario la ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de

documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.

b. Problema jurídico a resolver

Corresponde a esta instancia determinar si: ¿CIFIN S.A.S. (TransUnion®), ha vulnerado el derecho fundamental de petición del señor ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, al no brindar una respuesta oportuna, de fondo, clara y congruente a su solicitud?

c. Tesis del despacho

Considera el despacho que en el presente amparo constitucional, existe una vulneración del derecho fundamental de petición, que permite excepcionalmente la procedencia de la acción de tutela, atendiendo a que la petición formulada ante CIFIN S.A.S. (TransUnion®), se remitió a un canal digital, que tiene la posibilidad de recepción de mensajes, y esto implica la obligación de direccionar internamente la petición recibida por tal correo electrónico hacia el área correspondiente para dar respuesta, sin que ello implique una carga para el ciudadano.

d. Fundamentos jurisprudenciales

Sobre el derecho de petición:

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental¹, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes².

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado (...)".³ En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones⁴: "(...) (i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario (...)".⁵

Respecto a las peticiones de carácter pensional, la Corte Constitucional en sentencia T-155 de 2018, sostuvo que: "*Conforme con las normas previamente señaladas y la jurisprudencia constitucional se tiene que: (i) Dentro de los quince (15) días siguientes a la interposición de una solicitud pensional, la administradora debe informar al peticionario sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes. (ii) Las solicitudes pensionales deben resolverse en un término no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir de la presentación de la petición. (iii) Los fondos de pensiones cuentan con seis (6) meses, a partir de la solicitud, para adoptar todas las medidas necesarias que faciliten el pago efectivo de mesadas pensionales. En síntesis, todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades encargadas de reconocer prestaciones sociales y a recibir una respuesta en los términos establecidos por la ley y la jurisprudencia constitucional, esto es, a obtener respuesta oportuna y de fondo.* (negrilla fuera de texto)

¹ C-748/11 y T-167/13

² Sentencia T-430/17.

³ Sentencia T-376/17.

⁴ Sentencia C-951 de 2014.

⁵ T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14

e. Caso concreto:

Descendiendo al asunto puesto en consideración y en atención al acervo probatorio obrante en el plenario, se tiene que, el señor ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, el 29 de marzo de 2022, elevó derecho de petición ante CIFIN S.A.S. - TransUnion®, al canal digital comunicaciones@la.transunion.com, del cual aduce que hasta el momento de presentación de éste amparo, la accionada no ha brindado respuesta de fondo.

Por su parte, CIFIN S.A.S. (TransUnion®), aduce que dicho correo electrónico "no está habilitado para radicar peticiones, como tampoco es un canal para notificaciones judiciales". y por ende no existe vulneración del derecho fundamental de petición por cuando no existió recepción alguna, máxime cuando dicha entidad tiene establecido los canales oficiales para quejas, solicitudes y reclamos de los cuales los usuarios pueden formular sus peticiones.

Al respecto es de reiterar que las peticiones pueden 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 2015⁶, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica⁷, 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 ejercen⁸. 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.

El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto 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 datos⁹. Por su parte, los *medios electrónicos* son herramientas que permiten la

⁶ "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. // Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. // Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. // Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data. // 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."

⁷ 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.

⁸ 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 Sánchez Méndez.

⁹ 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 falten. // 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 contengan, 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

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 común¹⁰. 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.”¹¹ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet¹², hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población. En este orden de ideas, no es dable limitarse a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, se debe adoptar 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 superior¹³.

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. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”¹⁴. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza (art. 28, L.527/99¹⁵).

Finalmente, se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

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.”

¹⁰ 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>

¹¹ 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.”

¹² 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.”

¹³ 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).

¹⁴ Ley 527 de 1999: “**ARTICULO 7o. FIRMA.** Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si: // a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación; // b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado. // Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que no exista una firma.”

¹⁵ Ley 527 de 1999: “**ARTICULO 28. ATRIBUTOS JURIDICOS DE UNA FIRMA DIGITAL.** Cuando una firma digital haya sido fijada en un mensaje de datos se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar ese mensaje de datos y de ser vinculado con el contenido del mismo. // **PARAGRAFO.** El uso de una firma digital tendrá la misma fuerza y efectos que el uso de una firma manuscrita, si aquella incorpora los siguientes atributos: // 1. Es única a la persona que la usa. // 2. Es susceptible de ser verificada. // 3. Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa. // 4. Está ligada a la información o mensaje, de tal manera que si éstos son cambiados, la firma digital es invalidada. // 5. Está conforme a las reglamentaciones adoptadas por el Gobierno Nacional.”

Aclarado lo anterior, no cabe duda de que el debate en esta oportunidad se presenta en otro escenario, esto es, en relación con el medio utilizado por el actor para formular el requerimiento a la empresa accionada para acceso a la información, a través de un mensaje directo a un canal digital del cual no se encontraba habilitado para el recibo de esta clase de solicitudes.

Tal como fue desarrollado en el aparte de consideraciones generales de esta providencia, el CPACA de ninguna manera restringe a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho a presentar peticiones, sino que, por el contrario, utiliza un esquema amplio y abierto para el efecto, siendo posible formular solicitudes por vía verbal o escrita. En cuanto a esta última, también se admite la utilización de cualquier tipo de medio electrónico, siempre que éste permita la comunicación y la entidad lo tenga habilitado para su uso.

En el sub lite, se evidencia que la empresa accionada, no logró desvirtuar que el canal digital comunicaciones@la.transunion.com, estuviere deshabilitado o que no correspondiera a dicha entidad, por lo tanto se infiere que tiene la posibilidad de recepción de mensajes, y esto implica la obligación de direccionar internamente la petición recibida por este canal digital hacia el área correspondiente para dar respuesta¹⁶. De ahí que, alejado de lo mencionado por la entidad accionada, no cabe duda de que tal correo electrónico es un medio idóneo para la presentación de solicitudes, y que carece de trascendencia alguna la circunstancia de que su administración no se encuentre en cabeza del área de servicio al ciudadano o atención al usuario o los canales habilitados para quejas, solicitudes y reclamos, pues los trámites internos para responder a la demanda de PQR que se suscita con la utilización de otros correos electrónicos que pertenecen a la empresa, dependerá directamente de la entidad, sin que dicha carga se pueda transferir al ciudadano¹⁷, razón por la cual, este despacho considera que se encuentra vulnerado el derecho de petición del ciudadano y por ende CIFIN S.A.S. (TransUnion®), deberá brindarse la contestación oportuna y de fondo, la misma que será comunicada al actor.

IV. Decisión:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE PALMIRA -VALLE DEL CAUCA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

Resuelve

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición, formulado por ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, identificado con cédula de ciudadanía número 94.311.792, quien actúa en causa propia, contra CIFIN S.A.S. (TransUnion®), de conformidad con lo esgrimido en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a CIFIN S.A.S. (TransUnion®), para que en el término improrrogable de 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, conteste de forma oportuna, clara y de fondo la petición formulada el 29 de marzo de 2022, por el señor ERWIM FERNANDO SALCEDO VALENCIA, identificado con cédula de ciudadanía número 94.311.792.

TERCERO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

¹⁶ Sentencia T-230/20

¹⁷ Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011: **“ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.** <Artículo **CONDICIONALMENTE** **exequible**> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. // Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.”

CUARTO: Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso de ser impugnado, se enviará de manera inmediata al Juez Civil del Circuito –Reparto- de esta ciudad. De no ser impugnada la decisión, **REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 32 ibídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**ERIKA YOMAR MEDINA MERA
JUEZA**

Firmado Por:
Erika Yomar Medina Mera
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 002
Palmira - Valle Del Cauca

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: **05ba3d8110b182e4ff5315d5f3411594b0ee2d4c969b61fe96e5de61a3e721e1**

Documento generado en 25/08/2022 03:26:42 PM

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