

San Andrés, Isla, Nueve (09) de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021)

**RADICACIÓN:** 88-001-4003-002-2021-00181-00  
**REFERENCIA:** ACCIÓN DE TUTELA  
**TUTELANTE:** KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO  
**TUTELADO:** CLARO S.A., DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION

**SENTENCIA No. 0068-021**

**1. OBJETO**

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO actuando en nombre propio en contra de CLARO S.A., DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION.

**2. ANTECEDENTES**

La señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Indica que el pasado 19 de mayo de 2021, presentó derecho de petición a Claro; y en vista de que no le dieron respuesta de fondo a su escrito petitorio, presenta esta acción de tutela.

Sostiene que al mismo tiempo que se han visto vulnerados sus otros derechos como son Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso. Quitándole la oportunidad de crecer comercialmente y/o aplicar a subsidios de vivienda.

**3. PRETENSIONES**

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO actuando en nombre propio solicita:

- 3.1.** Que se tutele el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.
- 3.2.** Solicita la accionante respetuosamente que se requiera a las entidades nombradas anteriormente e inicie la respectiva investigación para que informen a su entidad lo siguiente y dentro del término dado por la Ley 1266 de 2008:

*“a) Solicito se informe en qué momento se dio la forma de comunicación con el fin de que conociera que se encontraba en deuda con su entidad. b) Solicito que entregue los historiales crediticios positivos desde que nace la obligación, hasta que estuvo en su entidad, con fundamento en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008; “La*

*permanencia de la información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.” c) Solicito que entregue los historiales crediticios negativos desde que nace la obligación, hasta que estuvo en su entidad. d) Solicito se informe si en algún momento incurre en mora, con la fecha exacta. e) Solicito se informe como en la empresa o su entidad se genera la sanción moratoria, o debido a que se genera la misma, con el fin de conocer los términos en que se da el cumplimiento a las normas preestablecidas. f) Solicito que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros) g) De existir otros cobros que se sustente con fundamento jurídico por que se realizan. h) Solicito se entregue con la presente petición la copia simple del título valor que sustenta la obligación denominada inicialmente. i) Solicito se entregue copia simple de la autorización expresa de datos suscritos por mi parte a favor de su entidad según lo decreta la ley 1266 de 2008. j) Solicito se entregue copia simple de Solicito se entregue copia simple de la notificación descrita en el Artículo 12. De la ley 1266 de 2008; Requisitos especiales para fuentes. “Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley. El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes. En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.” En el entendido de los parámetros anteriormente mencionados me permito solicitar la copia del documento soporte del correo certificado con entrega exitosa. k) Subsecuente, se sirvan reportar dicha información referida arriba, ante todos los operadores de información financiera, tales como DATA CRÉDITO, CIFIN, TRANSUNION y demás, indicándoles que esta debe ser retirada de los bancos de datos administrados por estos, y; l) Que dentro de los 2 días siguientes al recibo de la presente petición y hasta en tanto se resuelva, notifique a los operados de bancos de datos sobre la recepción del reclamo para que incluyan dentro de la información del dato negativo una leyenda que diga “reclamo en trámite”, de conformidad con el 16 de la Ley 1266 de 2008. m) Solicito se entregue un reporte de mi historial crediticio de los últimos 4 años. n) Solicito que se me informe bajo que parámetros se están utilizando mis datos con la normatividad, de forma escrita. o) Solicito que los presentes datos del documento se usen única y exclusivamente con fines del presente trámite, y no se autoriza para*

*que se usen en otras instancias y mucho menos para realizar cobros o con fines comerciales.”*

- 3.3. Que se entregue el informe de los reportes de los últimos 10 años de reportes negativos y positivos con el fin de precisar las fechas exactas en las cuales incurrió en mora.
- 3.4. Se requiera a las entidades con el fin de que entreguen el documento de autorización de los datos.
- 3.5. Se informe cual es el área especial de atención de peticiones y/o reclamos, cual es la publicidad que realizan sobre este.
- 3.6. Informe el sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.
- 3.7. Se informe cual es la capacitación que se realiza a los operadores, con el fin de conocer si se conocen los parámetros legales y constitucionales, los cuales dan fundamento a la presente petición.
- 3.8. Solicita que los presentes datos que aporsto en estos documentos sean tratados única y exclusivamente con fines del o de los presentes procesos, y de ninguna forma sean usados con fines comerciales y mucho menos para realizar cualquier cobro.

#### **4. ACTUACIÓN JUDICIAL**

Mediante Auto N° 00181-021 de fecha veintinueve (29) de julio de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a CLARO S.A., DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

#### **5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA**

Vencido el término de traslado, se observa que CLARO S.A., manifestó que el 01 de junio de 2015 la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, identificada con cédula de ciudadanía número 1120980515, suscribió un contrato con COMCEL S.A.

Sostiene que la obligación 1.08069391, presentó mora en las facturas de junio a diciembre de 2015 y se evidencia ajuste el 06 de julio de 2021 dejando la obligación al día de acuerdo a la favorabilidad otorgada en la PQR 12021280479.

Indica que la obligación 1.08069390, presento mora en las facturas de junio a noviembre de 2015 y se evidencia ajuste el 27 de noviembre de 2020 dejando la obligación al día de acuerdo a la venta de cartera realizada a gestiones profesionales.

Expresa que las obligaciones números 1.08069391 y 1.08069390, a nombre de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, identificada con cédula de ciudadanía número 1120980515, se encuentra actualizada, ante las centrales de riesgo de parte de la empresa prestadora del servicio de acuerdo con el último pago realizado, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, Art. 13. Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.

Sustenta que, de acuerdo con los argumentos anteriormente expuestos, en cuanto a las obligaciones No. 1.08069391 y 1.08069390, a nombre de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, identificada con cédula de ciudadanía número 1120980515, se procede a eliminar la obligación 1.08069391 ante centrales de riesgo y la obligación 1.08069390 se traslada a gestiones profesionales para que realicen la actualización de acuerdo a lo informado en la PQR 12021280479.

Aduce que respecto al derecho de petición se procedió a responder de nuevo.

Por su parte DATACREDITO, manifestó que, es cierto, que la accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No. 08069391 adquirida con CLARO MOVIL. Sin embargo, como puede observarse, según la información reportada por CLARO MOVIL, la accionante incurrió en mora durante 47 meses, canceló la obligación en JUNIO DE 2021. Según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en JUNIO DE 2025.

Explica que, en su calidad de operador neutral de datos, presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador. Dado que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, no conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial. En estas condiciones, es claro que EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador de información, no puede por ello tomar decisiones en relación con la disputa que describe el demandante en el escrito de tutela pues no es parte de la misma.

Por último, CIFIN- TRANSUNION manifestó que, que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 02 de agosto de 2021 a las 10:06:14, a nombre NEWBALL GARRIDO KATIA ELENA, con C.C 1.120.980.515 frente a la fuente de información CLARO se observan los siguientes datos:

- Obligación No. 069391 reportada por CLARO SOLUCIONES MOVILES, extinta y recuperada, luego de estar en mora, con un pago el día 30/06/2021, por ende, el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 20/06/2023.

Aduce que la explicación de por qué el reporte a nombre de la parte accionante aún debe permanecer registrado, se entiende teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el artículo 2.2.2.28.3. Del Decreto 1074 de 2015, normas que de manera expresa e imperativa regulan el tema de la permanencia de la información negativa. Así, es pertinente indicar que las mismas prevén:

- Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia.
- El término de permanencia de la información antes señalada, será hasta de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

Finalmente, en el evento en que se considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de información, dado que es la persona y/o entidad (y no el operador) la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

## **6.- CONSIDERACIONES**

### **6.1. COMPETENCIA:**

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

*“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”.* Lo anterior por ser la tutelada una entidad financiera con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

## **6.2. PROCEDENCIA:**

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una entidad financiera con sucursal en el Departamento Archipiélago por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

## **6.3. PROBLEMA JURÍDICO**

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si CLARO S.A., DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), Y CIFIN – TRANSUNION, amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, al tenerla reportada negativamente en centrales de riesgos.

## **6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS**

### **6.4.1. 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. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

**“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.*

*Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:*

*“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*

*(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;*

*(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*

*(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) 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.*

*(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; 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 o la complejidad de la solicitud.*

*(...)*

*Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).*

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

*“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.*

*En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).*

#### **6.4.2. DERECHO AL HABEAS DATA**

El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como “aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.” Este derecho, que

de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

#### **6.4.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE**

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que “dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”. Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

#### **6.4.4. DERECHO AL DEBIDO PROCESO**

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas.

*Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos*

*impugnatorios contra las decisiones administrativas* (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

*“...en cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.”*

En este sentido, se iteró:

*“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de Octubre de 2004- subrayado nuestro).*

## 6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo a lo manifestado por la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, actualmente cursa un derecho de petición ante la accionada con el fin de que sean eliminados sus reportes negativos en centrales de riesgo, debido a que ya se encuentra al día en sus obligaciones con CLARO S.A.

En ese sentido, se observa que en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones en cuanto éstas se encuentran obligadas a actuar conforme a los procedimientos previamente

establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción<sup>1</sup>.

Igualmente, con el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia ha señalado, en este sentido, que el debido proceso administrativo comprende, entre otros, los derechos (i) a ser oído durante toda la actuación; (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley; (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación; (v) a que la actuación se adelante por la autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; (vi) a gozar de la presunción de inocencia; (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso<sup>2</sup>.

De conformidad con lo anterior, el debido proceso administrativo se entiende vulnerado cuando las autoridades públicas no siguen los actos y procedimientos establecidos en la ley y los reglamentos, y, por esa vía, desconocen las garantías reconocidas a los administrados.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

La Jurisprudencia constitucional ha reiterado que, conforme al carácter residual de la tutela, no es, en principio, el medio adecuado para controvertir las actuaciones administrativas, pues para ello están previstas las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Sin embargo, cuando los derechos fundamentales del accionante resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición tardía de actos administrativos propios de la referida jurisdicción, la acción de tutela cabría como mecanismo transitorio de protección de las garantías constitucionales para evitar un daño irreparable.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir

---

<sup>1</sup> Ver sentencia T-653 de 2006 (MP. Humberto Antonio Sierra Porto), reiterada en la C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

<sup>2</sup> Ver sentencia C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo debe ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la respuesta de fondo debe ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa y se evidencia que la accionada solo ha dado respuesta de fondo ninguno de los tres puntos que solicito el actor.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que las entidades accionadas contestaron la presente acción, por su parte CLARO contestó manifestando que ya fue resuelta la petición incoada por la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, desde el 02 de agosto de 2021; donde se le informa que: *“(...) según validación realizada a nombre de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO con número de cedula No. 1120980515, encontramos las siguientes obligaciones:*

- *Obligación n° 1.08069391 correspondiente a la financiación de un equipo terminal móvil presento mora en las facturas de junio a diciembre de 2015 y se evidencia ajuste el 06 de julio de 2021 dejando la obligación al día de acuerdo a la favorabilidad otorgada en la pqr 12021280479.*
- *Obligación n° 1.08069390 correspondiente a la línea celular 3115818076, la cual presento mora en las facturas de junio a noviembre de 2015 y se evidencia ajuste el 27 de noviembre de 2020 dejando la obligación al día de acuerdo a la venta de*

*cartera realizada a gestiones profesionales por favor comunicarse al teléfono 7459019 o dirigirse a la siguiente dirección cra. 10 no. 19-65 piso 12 b.*

*De acuerdo a lo anterior se procede a eliminar 1.08069391 ante centrales de riesgo, en cuanto a la obligación 1.08069390 se traslada a gestiones profesionales para que realicen la respectiva actualización de la obligación como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo”.*

Así las cosas, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, declarada constitucional por la Sentencia C-1011 de 2008, establece una estructura para la administración de datos personales que parte de la existencia de dos sujetos diferenciados: el operador y la fuente. El artículo 3-b de la Ley 1266 de 2008 dispone que la fuente de información “*es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final*”.

Conforme al artículo 8-2 de la misma norma corresponde a la fuente de la información “*reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada*”.

Así pues, no podría hablarse en el caso concreto de una vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que la accionada CLARO, resolvió el día 02 de agosto de 2021, la solicitud de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO.

En ese sentido, es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*”

Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional<sup>3</sup>, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

---

<sup>3</sup> CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

Así las cosas, nos encontramos frente a lo que la Jurisprudencia de la H. Corte Constitucional ha denominado hecho superado por carencia actual de objeto.

Frente al hecho superado en las acciones de tutela, la H. Corte Constitucional en Sentencia T- 358 de 2014 ha manifestado que:

*La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria.*

*En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.*

*La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.*

*En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela.*

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.

Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

Asimismo, no se demostró en el presente asunto vulneración al derecho fundamental al habeas data o buen nombre de la accionante.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

**RESUELVE:**

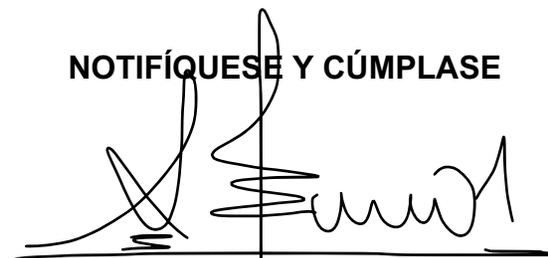
**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE**, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** La presente decisión es susceptible de impugnación.

**CUARTO:** En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE**  
**JUEZA**