



San Andrés, Isla, Trece (13) de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021)

**RADICACIÓN:** 88-001-4003-002-2021-00186-00  
**REFERENCIA:** ACCIÓN DE TUTELA  
**TUTELANTE:** KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO  
**TUTELADO:** GESTIONES PROFESIONALES S.A.S.,  
DATACREDITO (EXPERIANCOLOMBIA),  
CIFIN – TRANSUNION

### **SENTENCIA No. 0071-021**

#### **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 GESTIONES PROFESIONALES S.A.S., 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 16 de mayo de 2021, presentó derecho de petición a Gestiones Profesionales S.A.S.; 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 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 apporto 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 No. 00269-021 de fecha tres (03) de agosto de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a GESTIONES PROFESIONALES S.A.S., DATACREDITO (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 GESTIONES PROFESIONALES S.A.S, manifestó que la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO adquirió con la compañía COMCEL hoy en día la compañía CLARO, en el año 2015 un servicio móvil cuya obligación se distingue con el número 1.08069390, reportando 2234 días en mora en cartera castigada por la suma de Ciento Cuarenta y Dos Mil Trescientos Veintiséis pesos Moneda Corriente (\$142.326). Este valor no incluye los intereses

moratorios ni gastos de cobranza que se han causado a la fecha. Como prueba de lo aquí manifestado se adjunta el contrato de prestación de servicios suscritos entre la compañía Comcel y la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO.

Sostiene que la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO presenta mora en su obligación número 1.08069390, desde el 24 de junio de 2015 a la fecha presenta 2224 días en mora, generando el debido reporte negativo ante las centrales de riesgo de información financiera conforme lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

Indica que la accionante fue notificada el día 01 de agosto de 2015 sobre el estado de la obligación previo al reporte negativo, como prueba de ello adjuntaron notificación del comunicado de centrales de riesgo emitido a la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO previo al reporte negativo junto con la tirilla de entrega de dicha notificación.

Sustenta que conforme a los acuerdos entre las compañías GESTIONES PROFESIONALES SAS y CLARO, se estipulo que a partir del mes de marzo de 2021, quedaría facultada la compañía GESTIONES PROFESIONALES SAS, para actualizar la información de las obligaciones adquiridas con CLARO en ocasión a la cesión de cartera ante las empresas de centrales de riesgo de información financiera, es por ello que a partir del 31 de marzo de 2021 se observa en los reportes ante las centrales de riesgo la actualización de la información en donde figura la cesión de la cartera a favor de la compañía GESTIONES PROFESIONALES SAS con los valores adeudados para dicha fecha.

Expresa que en relación al reporte negativo que se encuentra efectuado hacia la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, la compañía GESTIONES PROFESIONALES SAS., ha venido realizando la actualización de la información en la cual se registra la cesión de cartera y se integra el valor adeudado sobre dicha obligación, es de aclarar y precisar que la permanencia de la información a que diere lugar será conforme al artículo 13 de la ley 1266 de 2008 norma que regula este tema y la cual integra explícitamente los tiempos de permanencia de la información ante las centrales de riesgo sobre las deudas que recaen tiempo en mora y que han sido pagadas, a letra la norma indica lo siguiente:

*“...Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida...”*

Aduce que en atención a las pretensiones de la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO, y conforme a lo señalado en el acápite de los hechos, se opone a todas

y cada una de las pretensiones, en razón a que a la tutelante no se le ha vulnerado ningún derecho fundamental y en particular sobre el fundamento legal que aduce ser vulnerado, NO EXISTE ni existió vulneración a ninguno de los derechos de la accionante, por el contrario, se ha obrado conforme a la ley 1266 de 2008

Por su parte DATA CREDITO, manifestó que, que EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Explica que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la actora de acuerdo con la información proporcionada por GESTIONES PROFESIONALES. Una vez ella sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

Manifiesta 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, según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 05 de agosto de 2021 a las 09:13:19, a nombre NEWBALL GARRIDO KATIA ELENA, con C.C 1.120.980.515 frente a la fuente de información GESTIONES PROFESIONALES no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia (art 14 ley 1266 de 2008). Como prueba de lo anterior remiten una impresión de dicho reporte de información comercial.

En suma, no es viable condenar a su entidad en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante, son responsabilidad de la fuente.

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.

Sustenta que, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente. De conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información.

Como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por esa entidad de manera unilateral, ya que son el operador de la información, pues de hacerlo ello lesionaría el principio de calidad de la información que está contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

## **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 GESTIONES PROFESIONALES S.A.S., 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 las 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.

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

---

<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).

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 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 deber 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

---

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

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 GESTIONES PROFESIONALES contestó manifestando que la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO adquirió con la compañía COMCEL hoy en día la compañía CLARO, en el año 2015 un servicio móvil cuya obligación se distingue con el número 1.08069390, reportando 2234 días en mora en cartera castigada por la suma de Ciento Cuarenta y Dos Mil Trescientos Veintiséis pesos Moneda Corriente (\$142.326). Este valor no incluye los intereses moratorios ni gastos de cobranza que se han causado a la fecha. Como prueba de lo aquí manifestado se adjunta el contrato de prestación de servicios suscritos entre la compañía Comcel y la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO.

Sostuvo que la señora KATIA ELENA NEWBALL GARRIDO presenta mora en su obligación número 1.08069390, desde el 24 de junio de 2015 a la fecha presenta 2224 días en mora, generando el debido reporte negativo ante las centrales de riesgo de información financiera conforme lo establecido en la ley 1266 de 2008.

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”.*

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.

Así las cosas, en el presente asunto, no se evidencia en la contestación hecha por GESTIONES PROFESIONALES a esta acción, que se le haya dado respuesta al derecho de petición de la señora KATIA NEWBALL GARRIDO de fecha 16 de mayo de 2021, sin que ello signifique que la respuesta deba ser positiva.

Por lo anterior, el despacho tutelar el derecho fundamental de petición, y en consecuencia ordenará a GESTIONES PROFESIONALES S.A.S., para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, se sirva a dar contestación a la petición del 16 de mayo de 2021, hecha por la accionante y enviada al correo electrónico de la accionada.

Finalmente, no evidencia el despacho vulneración alguna a otro derecho fundamental invocado.

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,

---

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora **KATIA NEWBALL GARRIDO**.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **GESTIONES PROFESIONALES S.A.S.**, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, se sirva a dar contestación a la petición del 16 de mayo de 2021, hecha por la accionante y enviada al correo electrónico de la accionada.

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

**CUARTO: ORDENAR** a la accionada, que oficie con destino a este Despacho el cumplimiento de lo ordenado en esta sentencia, aportando los soportes pertinentes, teniendo como objeto el presente amparo constitucional

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

**SEXTO:** 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**