



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA  
MÚLTIPLE DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA  
[j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)

---

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
                  DATACREDITO.  
Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

Valledupar, dos (02) de marzo de dos mil veintidós (2022). -

**ASUNTO A TRATAR**

Se decide la acción de tutela presentada por JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, en contra del BANCO POPULAR y DATACREDITO, para la protección de su derecho fundamental de petición.

**HECHOS:**

Manifiesta el accionante que, el día 18 de enero de 2022, radico derecho de petición ante DATACREDITO a solicitándoles la actualización en la base de datos su vida crediticia, esto en cumplimiento de la Ley 2157 de 2021 por medio del cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, por medio de la plataforma de la entidad, que el numero de reclamo asignado a su solicitud es # 5564416.

Indica el accionante que la obligación adquirida con la entidad bancaria BANCO POPULAR S.A., se encuentra paz y salvo ya que dicha entidad le realizo una restructuración, que la entidad aun lo tiene reportado en las centrales de riesgos acarreándole un perjuicio al momento de solicitar un crédito.

Que la entidad DATACREDITO da traslado a la entidad financiera BANCO POPULAR para que sea esta quien le resuelva su petición dentro de los 15 días hábiles siguientes al reclamo, prorrogables por 8 días más. 3- El día 09 de febrero de 2022 recibo un correo electrónico de la entidad DATACREDITO, diciéndome que la entidad financiera no respondió la petición dentro del término legal.

Finaliza manifestando que han transcurridos treinta (30) días, a partir del día siguiente su solicitud y ésta no ha sido absuelta, como tampoco se me ha informado el motivo de la demora y la fecha en que me será resuelta

**PRETENCIONES**

Con base en los hechos narrados, JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, solicita que:

Se le amparen sus derechos fundamentales de Petición y en consecuencia se le ordene al representante legal del BANCO POPULAR y DATACREDITO., en el término de 48 horas seguidas a la notificación de la tutela, de respuesta a la petición presentada por el accionante el día 18 de enero de 2021.

**PRUEBAS**

POR PARTE DEL ACTOR: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO

- 1- Copia de cedula de ciudadanía del accionante
- 2- Copia de solicitud No 5564416 ante la entidad DATACREDITO Y BANCO POPULAR.
- 3- Copia del Correo electrónico donde la entidad DATACREDITO manifestó que el Banco Popular NO resolvió la solicitud.

La entidad accionada DATACREDITO

1. Folleto de Habeas Data.
2. Poder para Actuar - Miguel Ángel Aguilar Castañeda.
3. Certificación Expedida por Banco Popular S.A. sobre la autorización otorgada por el titular para la administración de su información financiera (art. 7-5 de la Ley 1266 de 2008).

La entidad accionada BANCO POPULAR S.A, Al no contestar la presente acción de tutela no aportaron las pruebas pertinentes.

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATA CREDITO.  
Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

### TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Mediante auto del dieciocho (18) de febrero de dos mil veintidós (2022), de la presente anualidad se admitió la solicitud de tutela y se notificó a las accionadas, BANCO POPULAR S.A, sin que a la fecha se haya obtenido respuesta por la misma.

#### CONTRADICION.

#### RESPUESTA DE DATA CREDITO.

Frente al requerimiento efectuado por el despacho, la accionada allegó respuesta, manifestando lo siguiente;

Que vez revisado el historial de crédito del accionante, este presenta un dato negativo respecto de una obligación contraída con BANCO POPULAR S.A. (TARJ DE CREDIT) y la historia crediticia del accionante, expedida el 22 de febrero de 2022, muestra la siguiente información.

HISTORIA DE CREDITO		
INFORMACION BASICA		IK1D8GD
C.C #00077179050 (M) TORRADO QUINTERO JUAN CARLOS VIGENTE	EDAD 36-45 EXP.96/10/01 EN AGUACHICA [CESAR	DATA CREDITO 22-FEB-2022
CUENTAS BLOQUEADAS		
----- CUENTAS BLOQUEADAS POR FALTA DE SOLUCIÓN OPORTUNA DE RECLAMOS Y/O SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD -----		
LEYENDA	NO. CUENTA	ENTIDAD
- BLOQ. RECLAMO PENDIENTE	N06694901 BCO POPULAR	TARJ DE CREDIT

Indica la accionada que este pendiente de que BANCO POPULAR S.A. resuelva un reclamo tendiente a verificar el estado de la obligación, y a actualizar el dato, según lo informado por la fuente de información En efecto, revisada la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA S.A. y que además se estableció que el BANCO POPULAR S.A. reportó un bloqueo por reclamo pendiente en la historia de crédito del accionante.

Manifiesta la accionada respecto al tramite del derecho de petición que esta cumple con el deber de darle trámite refiriéndose al traslado oportuno del reclamo interpuesto por el titular de la Información a la fuente y al seguimiento que hace, durante el término que tiene la fuente para responder, de los actos que ésta despliegue respecto del mismo. Si a pesar de ello, la fuente no da respuesta,

Y que el operador sólo, puede informar de manera formal al peticionario, agotando así el trámite del derecho de petición interpuesto y reiterarle el derecho que tiene a obtener una respuesta de la fuente haciendo para ello uso de los demás mecanismos legales que prevé la Ley.

Aduce la accionada EXPERIAN COLOMBIA S.A. que esta no tiene injerencia en el alcance de las respuestas que las fuentes den a los reclamos que se elevan a través de este operador de datos, que sobre el anterior punto EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene injerencia en el alcance de las respuestas que las fuentes den a los reclamos que se elevan a través de este operador de datos.

Manifiesta que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación ya que versa sobre una situación actual de impago, tal y como se registra en la historia de crédito del actor de acuerdo con la información proporcionada por BANCO POPULAR S.A. (TARJ DE CREDIT) Una vez el sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha pero 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.

Que, en su calidad de operador de información, tiene el deber legal de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Tal y como lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Finaliza manifestando que en el presente caso EXPERIAN COLOMBIA S.A. no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATA CREDITO.

Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

relacionamiento con las fuentes, la mayor diligencia en el suministro de los datos a fin de que la información corresponda a la realidad.

### **COMPETENCIA**

Este Juzgado es competente para resolver la presente acción constitucional de tutela de conformidad con lo previsto en el art. 86 de la Constitución Política y el art. 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con lo regulado en el art. 1° del Decreto 1382 de 2000.

### **PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

Sobre la naturaleza de la mencionada acción, se tiene que aquella ostenta un carácter subsidiario, en cuanto no procede cuando el ordenamiento prevé otro mecanismo para la protección del derecho invocado; residual, en la medida en que complementa aquellos medios previstos en el ordenamiento que no son ineficaces para la protección de los derechos fundamentales.

### **CONSIDERACIONES**

La institución de la acción de tutela es un mecanismo novedoso y eficaz, consagrado en el artículo 86 de nuestra Carta Magna, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la que tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

#### **Derecho de Petición**

Con relación al derecho de petición la corte constitucional ha sido enfática en resaltar que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por tal motivo, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.<sup>1</sup>

El derecho de petición lo encontramos contemplado en la Constitución Política en su Art. 23 como aquel mecanismo a que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

De igual forma el TÍTULO II CAPÍTULO I de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, y que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción Y el artículo 32 de esa norma regula las peticiones presentadas ante particulares, según la cual 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..

En concordancia con dichos preceptos la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en manifestar que el derecho de petición, está reconocido como un derecho fundamental de aplicación inmediata, que puede ser ejercido por las personas cuando quiera que estén interesadas en presentar peticiones respetuosas a las diferentes entidades públicas, o a los particulares en determinados eventos, y que el mismo se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.<sup>2</sup>

#### **Alcance de la respuesta para entender que el derecho del peticionario está plenamente satisfecho.**

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T-077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

---

<sup>1</sup> T-149-13

<sup>2</sup> T-463-11

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATACREDITO.

Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

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

### **CASO CONCRETO**

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que el señor JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, afirma que el día 18 de enero de 2022, presentó derecho de petición de actualización de vida crediticia a la entidad de DATACREDITO, en cumplimiento de la Ley 2157 de 2021 por medio del cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, radicándola por medio de la plataforma de la entidad, asignándosele un número de reclamo y solicitud 5564416, para que se actualizara la información, ya que se encontraba a paz y salvo con la entidad BANCO POPULAR, la cual afirma lo tenía reportado con crédito reestructurado, y esto le había ocasionado inconvenientes a la hora de solicitar un crédito.

Que DATACREDITO da traslado a la entidad financiera BANCO POPULAR para que sea resuelta su petición dentro de los 15 días hábiles siguientes al reclamo, prorrogables por 8 días más. Y el día 09 de Febrero de 2022 recibió un correo electrónico de la entidad DATACREDITO, diciéndole que la entidad financiera no respondió la petición dentro del término legal, por lo al transcurrir Treinta (30) días, a partir del día siguiente a su solicitud, sin ser resuelta y tampoco haberse informado el motivo de la demora y la fecha en que le será resuelta, considera vulnerado el derecho de petición.

#### **Problema jurídico**

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer si DATACREDITO y BANCO POPULAR le están vulnerando al accionante su derecho fundamental de petición, radicada el 18 de enero de 2022.

#### **Tesis del despacho**

La respuesta que viene a ese problema jurídico, es la de conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de petición, toda vez que revisado el expediente, no aparece acreditado que DATACREDITO, le haya dado respuesta de fondo a la petición que ante esa entidad radicó el ahora accionante, teniendo el deber de hacerlo no obstante ser operador de la información, atendiendo que el artículo 16 de 2008 le impone el deber de verificar la información y contestar al titular.

Frente al BANCO POPULAR, el despacho que la protección tutelar debe concederse, toda vez que revisado el expediente si bien no se radicó directamente la petición se pudo comprobar que del derecho de petición se le dio traslado bajo los mandatos del artículo 16 de la ley 1266 de 2008

#### **Condiciones de procedibilidad de acción de tutela.**

##### **Legitimación por activa.**

El señor el señor JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, está legitimado para la presente acción constitucional de tutela conforme a lo previsto en el Decreto 2591 de 1991 y el artículo 86 de la Constitución Política que establece que, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentran amenazados, podrá interponer acción de tutela.

##### **Legitimación por pasiva**

Ahora bien, con relación a quien va dirigida la acción de tutela, el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991 expresa que: “Se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental (...)”.

En tal sentido, el accionante consideró que los derechos fundamentales invocados se encuentran siendo vulnerados por BANCO POPULAR y DATACREDITO. por ser las entidades llamadas a resolver la petición por el radicadas.

##### **Inmediatez**

Con relación a la eficacia de la acción de tutela la Corte Constitucional ha señalado que la misma debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATACREDITO.

Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

trasgredido o amenazado, contrario sensu, “el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales.”

En el presente asunto se advierte el cumplimiento del requisito de inmediatez toda vez que entre la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante transcurrió un término razonable atendiendo que entre la presentación del reclamo y la interposición de la tutela ha transcurrido un tiempo razonable.

### Subsidiariedad

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

Acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

En el presente asunto se encuentra acreditado que la parte accionante elevó un derecho de petición ante la accionada DATACREDITO, por lo que se cumple con el requisito de procedibilidad de la presente acción.

Agotado el estudio de procedibilidad de la acción de tutela se desciende al fondo del asunto.

De las pruebas obrantes en el expediente digital y las cuales fueron aportadas por el accionante, se logra observar que efectivamente radicó ante DATACREDITO el derecho de petición 18 de enero de 2022, objeto de esta acción de tutela a través del correo electrónico [reclamos@datacredito.com.co](mailto:reclamos@datacredito.com.co) asignándole el radicado No. Reclamo 5564416.

16/2/22, 11:43 Correo: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO - Outlook

**Cumplimiento del termino de respuesta a la reclamación**

reclamos@datacredito.com.co <reclamos@datacredito.com.co>  
Mié 9/02/2022 7:14 AM  
Para: jctorrado2012@hotmail.com <jctorrado2012@hotmail.com>

 Sr(a) TORRADO QUINTERO JUAN CARLOS  
jctorrado2012@hotmail.com

Usted tiene una nueva notificación de Reclamo.

Recuerde que DataCrédito a través de este medio da traslado del reclamo por usted presentado a la Entidad respectiva para que sea contestada de fondo por esta. La respuesta a su solicitud le será informada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables hasta por ocho (8) días hábiles más.  
Estimado Usuario: Recuerde que DataCrédito a través de este medio dio traslado del reclamo por usted presentado a la Entidad respectiva para que esta lo resolviera de fondo dentro del término legal. Una vez transcurrido el término previsto por el numeral II, artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, para la atención de su reclamo por parte de la Entidad (Fuente de la Información), nos permitimos informarle que ésta no ha dado respuesta al mismo. Por lo anterior, le informamos que en este caso Usted tiene la facultad de dirigirse directamente ante la entidad con el fin de obtener una contestación de fondo a su reclamación.

No Reclamo	5564416
Entidad	BCO POPULAR
Tipo Cuenta	TARJETA DE CREDITO
Estado Reclamo	FORMULADO
Tipo Reclamo	ACTUALIZAR INFORMACION
Sub Tipo Reclamo	No actualización de la información
Fecha Reclamo	2022-01-18 06:19:47
Fecha Cierre	-
Solución	-

Comentario del Ciudadano

ME ENCUENTRO A PAZ Y SALVO CON BANCO POPULAR EL CUAL YA CANCELE EN SU TOTALIDAD EL DIA 03 DE DICIEMBRE DE 2021 POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, POR LO DISPUESTO EN LA LEY 2157 DE 2021, SOLICITO SE LE DE APLICACION AL ARTICULO 9, PARAGRAFO 20,

@HC@

Conforme la respuesta emitida por DATACREDITO, se evidencia que en efecto fue recibido derecho de petición por la parte accionada y que respecto de éste se cumplió el trámite previsto en el artículo 16 de la ley 1266 de 2008 que dispone:

**“ARTÍCULO 16. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATA CREDITO.

Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

**I. Trámite de consultas.** Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**PARÁGRAFO.** La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.

**II. Trámite de reclamos.** Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una **fuentes de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.**

**5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.**

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.

De frente a la mentada norma se tiene que el derecho de petición se presentó ante el operador de la información- DATA CREDITO- quien procedió a dar traslado al Banco Popular fuente de la información .

De acuerdo a la mentada norma en cita, Banco Popular **debía dar respuesta a DATA CREDITO en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Y a su vez el operador DATA CREDITO, Debía dar respuesta al titular en un plazo**

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATAACREDITO.

Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

**máximo de 15 días hábiles deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular., para lo cual deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.**

**Y solo si el reclamo es presentado directamente ante la FUENTE (En este caso BANCO POPULAR) esta deberá responder directamente al titular)**

Se afirma por el actor que la petición presentada tenía como objeto la actualización de la vida crediticia.

De la respuesta de fecha 9 de febrero de 2022 se desprende que el objeto del reclamo es actualización de información y bajo el ítem de "COMENTARIO DEL CIUDADANO" se consigna: "ME ENCUENTRO A PAZ Y SALVO CON BANCO POPULAR EL CUAL YA CANCELE EN SU TOTALIDAD EL DIA 03 DE DICIEMBRE DE 2021 POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, POR LO DISPUESTO EN LA LEY 2157 DE 2021, SOLICITO SE LE DE APLICACION AL ARTICULO 9, PARAGRAFO 20,"

La respuesta emitida por DATAACREDITO es en los siguientes términos:

" Sr(a) TORRADO QUINTERO JUAN CARLOS j  
[ctorrado2012@hotmail.com](mailto:ctorrado2012@hotmail.com)  
Usted tiene una nueva notificación de Reclamo.

Recuerde que DataCrédito a través de este medio da traslado del reclamo por usted presentado a la Entidad respectiva para que sea contestada de fondo por esta. La respuesta a su solicitud le será informada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables hasta por ocho (8) días hábiles más. Estimado Usuario: Recuerde que DataCrédito a través de este medio dio traslado del reclamo por usted presentado a la Entidad respectiva para que esta lo resolviera de fondo dentro del término legal.

Una vez transcurrido el término previsto por el numeral II, artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, para la atención de su reclamo por parte de la Entidad (Fuente de la Información), nos permitimos informarle que ésta no ha dado respuesta al mismo. Por lo anterior, le informamos que en este caso Usted tiene la facultad de dirigirse directamente ante la entidad con el fin de obtener una contestación de fondo a su reclamación."

Confrontando lo peticionado por el actor que se afirma tiene que ver con la petición de la actualización de vida crediticia a la entidad de DATAACREDITO, en cumplimiento de la Ley 2157 de 2021 por medio del cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008,, para que se actualizara la información, ya que se encontraba a paz y salvo con la entidad BANCO POPULAR, y según lo anotado en la respuesta se refería a " "COMENTARIO DEL CIUDADANO" se consigna: "ME ENCUENTRO A PAZ Y SALVO CON BANCO POPULAR EL CUAL YA CANCELE EN SU TOTALIDAD EL DIA 03 DE DICIEMBRE DE 2021 POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA, POR LO DISPUESTO EN LA LEY 2157 DE 2021, SOLICITO SE LE DE APLICACION AL ARTICULO 9, PARAGRAFO 2", en ninguno de los dos aspectos se refirió DATAACREDITO al contestar la petición, pues solo se limitó a informar que dio traslado de la petición a la fuente de la información BANCO POPULAR y que esta no dio respuesta y la posibilidad que el petente tiene de dirigirse directamente a la fuente de la información, lo cual no consulta con lo previsto en el artículo 16 de la ley 1266, que le impone el deber de referirse al petente **realizando una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa , que en este caso no se hizo.**

Conforme a ello, le asiste razón al actor en el sentido que la respuesta emitida por DATAACREDITO vulnera el derecho de petición, pues pese a tratarse de una operadora de información, debe emitirse una respuesta bajo los parámetros que el artículo 16 de la ley 1266 de 2008 dentro de los términos de ley.

En ese orden se amparará el derecho de petición, y se ordenará a DATAACREDITO que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de éste proveído, proceda a emitir respuesta clara, oportuna, congruente, realizando **una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta a la petición presentada por el actor el día 18 de enero de 2022 .**

Ahora bien, frente al BANCO POPULAR, si bien no se evidencia que se elevara derecho de petición directamente ante tal entidad, si se dio traslado del mismo conforme lo indica el citado artículo 16, teniendo por tanto conocimiento de la misma la entidad bancaria y la obligación de emitir respuesta al operador de información, sin que se emitiera respuesta, por lo que se ordenará que emita respuesta clara, completa, de fondo y congruente al petente.

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA  
Accionante: JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO.  
Accionados: BANCO POPULAR.  
DATA CREDITO.  
Radicado: 200014003007-2022-00097-00.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia, en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER la protección tutelar requerida por JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, en el presente trámite contra EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CRÉDITO y BANCO POPULAR para su derecho fundamental de petición.

SEGUNDO: ORDENARLE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÉDITO , a través de su representante legal....., y a BANCO POPULAR S.A. , a través de su representante legal.....que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a responder claro y de fondo la solicitud ante ella radicada el 18 de enero de 2022, por JUAN CARLOS TORRADO QUINTERO, y a notificarle esa respuesta al interesado.

TERCERO: PREVENIR a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÉDITO, y a BANCO POPULAR indicándole que, una vez cumpla la orden proferida lo comunique de inmediato al juzgado. En caso de no hacerlo, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: en caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA  
Juez