**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

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

**ACCIÓN DE TUTELA**
**RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00553-00**
**ACCIONANTE: ROBINSON OVIEDO ARANDA**
**ACCIONADA: EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**

## SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los doce (12) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **ROBINSON OVIEDO ARANDA**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO).**

## RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante, que el 31 de mayo de 2023 radicó un derecho de petición ante la accionada y que a la fecha no ha recibido respuesta.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta clara, precisa y congruente.

## CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La accionada allegó contestación el 30 de junio de 2023, en la que manifiesta que el 22 de junio de 2023 dio respuesta a la petición del accionante, de manera clara, completa, pertinente y oportuna.

Por lo anterior, solicita se niegue el amparo, por cuanto no ha vulnerado derecho alguno.

## CONSIDERACIONES

### PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA**, al no haberle dado respuesta a su petición del 31 de mayo de 2023?

## MARCO NORMATIVO

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

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

### DERECHO DE PETICIÓN

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

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas[1].

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

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[2]:

> "*1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
>
> *2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
>
> *3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser* ***oportuna****, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe* ***resolver de fondo*** *el asunto solicitado. Además de ello, debe ser* ***clara, precisa y congruente*** *con lo solicitado; y (iii) debe* ***ser puesta en conocimiento*** *del peticionario.*
>
> *4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
>
> *5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
>
> *6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
>
> *7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
>
> *8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
>
> *9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado*".

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

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa[3].

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.
3 Sentencia T-146 de 2012.

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

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

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

**DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA LEGAL**

El artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente:

> *"Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:*
>
> *1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
>
> *2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
>
> *3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
>
> *4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
>
> *5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*

*6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*

*7. Los amparados por el secreto profesional.*

*8. Los datos genéticos humanos."*

La Corte Constitucional ha señalado que, por regla general, se debe garantizar el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos de reserva expresamente contemplados en la ley[4]. No obstante, la misma regla no es aplicable respecto de los documentos e informaciones privadas, toda vez que las relaciones entre particulares se desarrollan bajo el postulado de la libertad y la autonomía de la voluntad privada y, por tanto, no deben existir desequilibrios ni cargas adicionales para las personas.

Es así como la Corte ha dispuesto una tipología de las clases de información que permite demarcar los ámbitos de reserva, así:

*"La información pública, calificada como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución, puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal. Por vía de ejemplo, pueden contarse los actos normativos de carácter general, los documentos públicos en los términos del artículo 74 de la Constitución, y las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas; igualmente serán públicos, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Información que puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno.*

*En segundo término, se encuentra la información semi-privada, siendo aquella que por versar sobre información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla general anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.*

*Luego se tiene la información privada, aquella que por versar sobre información personal o no, y que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.*

*Finalmente se encuentra la información reservada, que por versar igualmente sobre información personal y sobre todo por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular -dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados "datos sensibles" o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc.".*

**CASO CONCRETO**

[4] Sentencia T-487 de 2017.

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA** elevó un derecho de petición ante **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**, en el que solicitó lo siguiente[5]:

*"1. Solicito respetuosamente a su entidad 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 incurrí en mora y/o conocer la exactitud de los reportes, y/o entregar los informes con fechas desde que se incurre en mora o sanción, lo anterior con el fin de relacionar si los reportes hechos corresponden a lo reportado por la entidad.*

*2. Requiero que según el artículo numeral 6 de la Ley 1266 de 2008 entregue la relación de la autorización que por ley su entidad requiere semestralmente a COOPERATIVA MINUTO DE DIOS.*

*3. Se requiera a COOPERATIVA MINUTO DE DIOS con el fin de que se entreguen el documento de autorización de los datos.*

*4. Se conteste SI o No, se inicia con esta petición una investigación por el posible error que existe en los reportes en centrales de riesgo.*

*5. De ser positiva lo anterior, solicito se informe el número de radicado interno.*

*6. De haberse iniciado la investigación envíe copia simple de la petición o solicitud que realizó a las entidades.*

*7. De ser negativa la respuesta 4, solicito se informe la o las razones por las cuales no se inició dicha investigación.*

*8. Solicito se informe o muestre cuál es la capacitación que entregan a las entidades que hacen los reportes respecto a los requisitos especiales para las fuentes según el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en cuanto a la notificación.*

*9. Solicito se informe la Responsabilidad demostrada por parte de su entidad, lo cual se encuentra fundamentado en el artículo 19 A de la Ley 2157 de 2021.*

*10. Se informe cuál es el área especial de atención de peticiones y/o reclamos, cuál es la publicidad que realizan sobre este.*

*11. 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.*

*12. Se informe cuál 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.*
*13. Requiera a la entidad o entidades copia simple de la autorización de datos.*

*14. Solicito que los presentes datos que aportó estos documentos sean trazados 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.*

*15. Solicito respetuosamente ante ustedes se requiera a las entidades nombradas anteriormente e inicie la respectiva INVESTIGACIÓN para que informen a su entidad lo siguiente dentro del término dado por la Ley 1266 de 2008, al igual de las políticas internas efectivas en lo que refiere el Artículo 19B de la Ley 2157 de 2021.*

5 Páginas 07 a 09 del archivo pdf 01AcciónTutela

*16. Solicito se elimine el reporte negativo de centrales de riesgo por extinción de las obligaciones por caducidad, atendiendo el tiempo que mis datos han estado registrados, todo esto en el entendido de la Ley 1257 de 2021 en su artículo 13. (…)*

*17. Solicito respetuosamente que se haga la revisión sobre la entidad que hace el o los reportes e informen si cumplen con el artículo 11 requisitos especiales para los operadores (…).*

*18. De ser su competencia o por encontrarse en sus facultades según lo determinado por la Ley 2157 de 2021:*

1. *Se elimine el reporte negativo de centrales de riesgo y/o se corrija la calificación de riesgo (entendido como cualquier vector que pueda afectar mi historial crediticio). En el entendido que dicho reporte no es legal o cumple con los parámetros de la Ley 2157 de 2021.*
2. *Solicito que la petición anterior se desarrolle en su máxima extensión y garantía de los derechos constitucionales que consagran las leyes aquí proceden, por lo cual se deberá aplicar el parágrafo 3 de la Ley 2157 de 2021. (…)"*

La petición fue enviada por el accionante el 31 de mayo de 2023, a la dirección electrónica: servicioalciudadano@experian.com[6]

**EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)** al contestar la acción de tutela manifestó que, el 22 de junio de 2023, dio respuesta a la petición del accionante. En sustento, aportó una copia de la respuesta que brindó en los siguientes términos[7]:

*"En nombre de Experian Colombia S.A. (DataCrédito), me permito dar respuesta a su comunicación radicada con el número 4164869*

*1. De acuerdo con lo manifestado en su petición y sobre los hechos narrados respecto de: (i) eliminación del reporte negativo por el cumplimiento del término de prescripción y por la caducidad del reporte negativo (ii) por no contar con los documentos soporte de la obligación ni con la notificación y autorización previa; EXPERIAN COLOMBIA S.A., de conformidad con numeral 2 del artículo 16 de la Ley de Habeas Data (Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008) y el artículo 2 de la Ley 2157 de 2021 (Ley de Borrón y Cuenta Nueva) generamos un reclamo así:*

*Uno a COOP UNIMINUTO por la obligación No 734618010*

*Dado lo anterior, le informamos que procedimos a trasladar su petición a las entidades mencionadas anteriormente, razón por la cual, la respuesta a su reclamación será remitida al correo electrónico indicado en su comunicación (si es que a la fecha aún no la ha recibido), una vez la entidad dé contestación al mismo o al vencimiento del término legal, lo que ocurra primero.*

*2. En relación con la solicitud de su historial crediticio nos permitimos adjuntarlo a esta comunicación como anexo. Así mismo, al final de éste encontrará una tabla de convenciones que detallará algunos aspectos relevantes de la historia crédito el cual le permitirá un mayor entendimiento de este.*

*3. En relación con la certificación semestral, este es un documento que debe aportar la Fuente de información al operador, en aplicación al numeral 6 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008. En esta medida, DataCredito, en calidad de operador de información, conserva*

[6] Página 06 ibídem
[7] Páginas 06 a 17 del archivo pdf 05ContestacionDatacredito

*dicha certificación como un documento confidencial, que podrá ser entregado a una autoridad competente previa solicitud expresa de la misma.*

*Sin embargo, con el fin de dar claridad respecto al tema solicitado, nos permitimos señalar que, a la fecha de la consulta a su historia de crédito, DataCrédito, en calidad de operador de información, cuenta con las certificaciones semestrales de las Fuentes que para la fecha de la consulta la han debido otorgar, teniendo en cuenta los plazos estipulados en la Resolución 76434 de 2012.*

*Es importante señalar que la certificación semestral contiene la manifestación general por parte de las Fuentes al operador de que la información suministrada a este último cuenta con la autorización de los titulares que reporta, de conformidad con lo previsto en la ley.*

*Por lo anterior, si su deseo es contar con la copia de la autorización expresa dada por usted a una fuente determinada para reportar información ante el operador, le sugerimos dirigirse directamente a la entidad en particular para solicitarles dicho documento, en virtud de ser esta quien tiene la relación comercial con usted, como titular de la información; y ser quien tiene el deber de contar con la misma según lo establecido en el numeral 5 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008.*

*4. La información que se visualiza en el reporte de cada titular es la que corresponde a los últimos 4 años, la cual incluye tanto la información positiva como negativa, y es con base en esta información que los usuarios de la información valoran la situación financiera de cada cliente en particular.*

*Este término guarda consonancia con lo determinando por el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 y la sentencia C-1011 de 2008 proferida por la Corte Constitucional, las cuales incorporan el principio de temporalidad, consistente en que el dato no podrá ser suministrado a los usuarios cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.*

*En este sentido el cálculo del riesgo crediticio debe basarse en datos actuales y veraces, de modo tal que aquella información que, debido a su antigüedad, ya no resulte adecuada para esa actividad, pierde la justificación para permanecer reportada.*

*Dado lo anterior, la Ley 1266 de 2008 estableció un término máximo de permanencia del dato negativo de 4 años y si la obligación presentó moras inferiores a dos años, el histórico de mora no podrá exceder el doble de la mora, contado a partir de la fecha de pago de la obligación.*

*Una vez señalado lo anterior, a continuación, le remitimos la información que a la fecha se encuentra registrada en su historia de crédito, si desea conocer la información histórica de los reportes efectuado por alguna Fuente u obligación en particular, por favor indíquenoslo especificándonos lo anterior con el fin de realizar la respectiva revisión para remitirle la información requerida.*

*5. Con relación a las fechas de primer reporte solicitadas en su petición, le informamos que una vez revisada la información que a la fecha se visualiza en su historia de crédito se encontró lo siguiente:*

*Fecha de primer reporte negativo: Nos permitimos informar que, conforme a los vectores de comportamiento crediticio de los últimos cuatro años, contados desde la fecha de última actualización, el primer vector de comportamiento negativo que se visualiza en su historia de crédito respecto a la Fuente COOP UNIMINUTO relacionada con la obligación No 734618010 corresponde a agosto de 2021.*

*Es importante señalar que, en las historias que administra Data Crédito sólo reposa el comportamiento crediticio de los últimos cuatro (4) años, contados desde la última fecha de actualización, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, la sentencia C-1011 de 2008 proferida por la Corte Constitucional, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas concordantes.*

*6. Ahora bien respecto de su solicitud sobre la cual solicita conocer los términos, condiciones y políticas de privacidad para el uso de datos así como todos los procedimientos y canales para garantizar la publicidad y la implementación de la ley 1266 nos permitimos mencionarle que se encuentran contenidos en el código de conducta de DataCredito; el cual se encuentra disponible para todos los ciudadanos puedan conocerlo en la página web www.datacredito.com*

*7. En relación con su solicitud respecto a las políticas de responsabilidad demostrada instauradas en la Compañía, nos permitimos señalar que Experian Colombia S.A. DataCredito, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 A de la ley 2157 de 2021, ha implementado diferentes medidas apropiadas, efectivas y verificables para el cumplimiento de las obligaciones que tiene la Compañía en calidad de Operador de información, señaladas en la Ley 1266 de 2008 y demás normas reglamentarias.*

*Dichas medidas son internas y por tanto de conocimiento único de la Compañía que no deben ser divulgadas a terceros salvo solicitud expresa de la Superintendencia de Industria y comercio como ente de control.*

*8. En relación con su solicitud respecto a las políticas de responsabilidad demostrada instauradas en la Compañía, nos permitimos señalar que Experian Colombia S.A. DataCredito, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 A de la ley 2157 de 2021, ha implementado diferentes medidas apropiadas, efectivas y verificables para el cumplimiento de las obligaciones que tiene la Compañía en calidad de Operador de información, señaladas en la Ley 1266 de 2008 y demás normas reglamentarias.*

*Dichas medidas son internas y por tanto de conocimiento único de la Compañía que no deben ser divulgadas a terceros salvo solicitud expresa de la Superintendencia de Industria y comercio como ente de control.*

*9. En lo referente a su solicitud sobre los parámetros para el uso de datos quisiéramos mencionar que Experian Colombia S.A., quien actúa en calidad de Operador de la información; en cual según el literal c de la ley 1266 de 2008: "es aquella entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;".*

*Así las cosas, la información que administra Experian Colombia S.A., DataCrédito, en calidad de operador de información es aquella información de contenido financiero, crediticio, comercial o de servicios; la cual se encuentra regulada bajo la ley 1266 del año 2008.*

*Dado lo anterior toda la información que se encuentra registrada en nuestra base de datos se rige bajo los parámetros de la ley anteriormente mencionada.*

*10. Así mismo, nos permitimos informarle que de conformidad con el capítulo segundo de la Circular Externa No. 100 de 1995 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento comercial, las cooperativas financieras y en general las entidades vigiladas por dicha Superintendencia están obligadas a adoptar modelos internos de evaluación, calificación, clasificación y reclasificación del riesgo crediticio, que conforme a su objeto social se encuentren autorizadas para otorgar crédito.*

*Por ende, le informamos que la Superintendencia Financiera de Colombia –en adelante, SFC- en su calidad de ente de inspección, vigilancia y control, ha previsto que las entidades financieras deben implementar medidas de evaluación continua de la solvencia de sus deudores.*

*En cumplimiento de las directrices expedidas por la SFC, las entidades vigiladas, están obligadas a desarrollar un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), que tiene como finalidad establecer criterios de apoyo en la toma de decisiones relacionadas con la administración y protección de su cartera. Para ello, las entidades acuden a diversas variables, a saber, (i) el comportamiento de pago de los clientes, es decir la forma como los deudores atienden las obligaciones adquiridas con la entidad; (ii) el comportamiento de los clientes respecto de sus otras obligaciones financieras y crediticias; (iii) las garantías que respaldan las obligaciones a su cargo; (iv) la información financiera del deudor; y (v) otras variables de comportamiento del sector económico donde el deudor desarrolla sus negocios.*
*(…)*
*Para la asignación de la calificación del endeudamiento global de sus clientes, las entidades financieras no gozan de autonomía, sino que aplican de forma estricta y exclusiva, los criterios establecidos por la SFC.*

*Ahora bien, es necesario precisar que los Operadores de Información no participan en el proceso de graduación del nivel de riesgo financiero asociado a una persona, tal como lo ha señalado expresamente la SFC1. Esta obligación recae únicamente sobre la institución financiera respectiva, la cual aplica para el efecto la metodología establecida por la SFC.*

*El anterior criterio es consistente con la posición de la SFC que ha señalado que "[d]e conformidad, con lo que la ley ha definido como operador de información, estos no participan en la graduación que una persona recibe de una institución financiera respecto de su nivel de riesgo, toda vez que, el papel que desempeña un operador financiero no va más allá que el de recibir, administrar y poner en conocimiento de los usuarios los datos personales suministrados por las fuentes de información. En este orden de ideas, tampoco podrán modificar, rectificar o revisar la información recibida de las instituciones financieras, en razón que es la fuente de información la que responde por la calidad de la información al operador" (Negrillas fuera del texto original).*

*Vale la pena adicionar que la calificación del endeudamiento global no es un dato positivo o negativo. La calificación del endeudamiento global no informa si una persona está al día o en mora en sus obligaciones, sino que es un mero indicador del nivel de riesgo que una persona exhibe a la luz de los elementos crediticios que se toman en cuenta.*

*Finalmente, y teniendo en cuenta lo previamente señalado, en referencia a la información de Endeudamiento Global Clasificado, nos permitimos indicarle que para el caso particular dicha información NO se visualiza en su información crediticia.*

*11. En relación con el puntaje también denominado score le informamos que éste es calculado mediante una metodología científica estadística, consistente en una herramienta adicional para la evaluación del riesgo crediticio que utilizan las entidades bajo metodologías internacionalmente diseñadas, aplicadas y reconocidas, para la medición del riesgo crediticio que parte de un análisis estadístico de hechos objetivos relacionados con la información completa y veraz del comportamiento crediticio del titular, ubicado dentro de un segmento de la población con el cual comparte una serie de rasgos significativos. La aplicación de dicha metodología conduce a un resultado estadístico.*

*Es importante tener en cuenta que el score no revela de manera específica ningún dato positivo, negativo, vigente o caduco de la historia de comportamiento de la titular relacionada con la información crediticia, financiera, comercial o de servicios.*

*Así mismo, el score no informa sobre el comportamiento pasado ni sobre la situación presente del titular como lo hace el reporte de crédito. El score es el resultado de un cálculo estadístico que mide la probabilidad de que una persona honre de manera cumplida sus obligaciones o incurra en impago, por tanto, no es un modelo de capacidad de pago ni de capacidad de endeudamiento. En tal sentido, el scoring utiliza los datos únicamente como insumos estadísticos y su resultado cambia a través del tiempo en función de dichos datos,*

*lo cual lo convierte en una herramienta dinámica. Por eso, el score de una persona puede cambiar constantemente.*

*Dado lo anterior, en relación con lo manifestado en su petición en concreto en la cual nos solicita la revisión, corrección y actualización de su puntaje, nos permitimos manifestarle que como lo hemos mencionado anteriormente los scores son dinámicos y se calculan en línea con la información que esté disponible en el momento de la consulta, Razón por la cual el score puede variar ya que este se calcula a determinada fecha razón por la cual este puede cambiar de un día a otro.*

*Así las cosas, hay que tener en cuenta que para el cálculo del score se hace uso de TODA la información disponible en el Buró (tanto cuentas abiertas como cerradas) que comprende la experiencia y comportamiento de las personas no sólo con información financiera sino también del Sector Real, Telecomunicaciones, etc. De lo anterior, se entiende que la incidencia que puede tener la información de cada uno de estos sectores en la calificación del score puede variar de acuerdo con el perfil del cliente.*

*Dado lo anterior, nos permitimos señalar algunas de las situaciones por las cuales el score puede bajar*

*- Saldos en mora*
*- Morosidades reincidentes*
*- Productos castigados*
*- Utilizaciones altas en los productos rotativos y tarjetas de crédito.*
*- Muchas aperturas recientes*

*Por otra parte, el score puede subir por las siguientes situaciones*

*- No presentar morosidades*
*- No morosidades recientes*
*- Utilizaciones promedio o bajas en productos rotativos y tarjetas de crédito*
*- Experiencia crediticia (fecha de las primeras aperturas lejana)*

*Para su caso particular su score Acierta+ que se visualiza en su historia de crédito es 430.*

*Es importante tener en cuenta que el scoring no es un elemento de juicio definitivo que se pueda usar como única base para tomar una decisión. De hecho, de tiempo atrás la Superintendencia Financiera ha sido enfática en pedirle a las entidades de crédito que no se basen únicamente en la información que proveen los bancos de datos para la toma de sus decisiones.*

*En el mismo sentido, este principio se reitera en el parágrafo 1º del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008 que insta a los usuarios de la información financiera a valorar los datos en forma concurrente con otros factores que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio.*

*12. Respecto al fenómeno de la prescripción, nos permitimos informarle que quien conoce si este ha sido declarado previamente por un juez en una sentencia judicial es la Fuente de Información y NO Experian Colombia S.A. (DataCrédito), en su condición de Operador de Información.*

*Lo anterior, teniendo en cuenta que la Fuente de Información al haber contraído la obligación con Usted, es quien conoce si la misma ha sido objeto de discusión en sede judicial y, en este sentido, es la Fuente quien tiene conocimiento si un juez mediante sentencia declaró o no, que, en un caso particular, se configuró el fenómeno de la prescripción.*

*Así, es la Fuente quien debe reportar a Experian Colombia S.A. –DataCrédito- si una obligación se encuentra en estado "prescrita". Una vez la Fuente de Información nos informe sobre la existencia de la prescripción, se contabilizan los 4 años de permanencia de la información negativa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1266*

*de 2008, en el Artículo 3 del Decreto 2952 de 2010, en concordancia con lo determinado en la sentencia C-1011 de 2008 dictada por la Corte Constitucional.*

*De acuerdo con lo anterior, se tiene que la Fuente una vez reporte la existencia del fenómeno de la prescripción a nuestra Compañía, Experian Colombia S.A. –DataCrédito-, en calidad de Operador de la Información, procederá a aplicar el término de permanencia de la información negativa correspondiente a 4 años, de acuerdo con lo establecido en la normativa mencionada.*

*13. Con relación a lo señalado en su comunicación en la cual manifiesta que presenta una obligación con reporte negativo por más de 8 años, nos permitimos señalar que, con el fin de verificar dicha información, Experian Colombia S.A. DataCrédito, procedió a revisar los reportes realizados por la Fuente en los últimos 8 años.*

*Es importante señalar que el Parágrafo 1 del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021 establece que el dato negativo y demás datos cuyo contenido haga referencia a una situación de incumplimiento caducaran una vez cumplido el término de 8 años contados a partir del momento en que entre en mora la obligación.*

*Dado lo anterior, nos permitimos señalar que, luego de haber realizado la validación de la información solicitada, se evidencia que la obligación No 734618010 relacionada con la fuente COOP UNIMINUTO, NO cuenta con un histórico de ocho (8) años o más de información, razón por la cual la obligación aun no cumple el término de 8 años de mora consecutiva para que se dé la aplicación de la caducidad inmediata del reporte.*

*14. Es necesario aclarar que de conformidad con el literal b, del artículo 3 y los artículos 8 y 12 de la Ley 1266 de 2008, el artículo 2, el parágrafo 2 del artículo 3 y el parágrafo del artículo 6 de la ley 2157 de 2021, es la Fuente de la Información la persona encargada de proveerle mayor información acerca de: (i) los títulos, facturas o cualquier otro documento base de la obligación; (ii) la copia de la autorización otorgada por los Titulares para reportar la información crediticia; (iii) el requisito de la comunicación previa al reporte negativo; (iv) las razones del crédito; y, (v) demás dudas respecto de las obligaciones que son objeto de reclamo en el escrito de petición.*

*No sobra recordar que es la Fuente de Información quien conoce, entre otros aspectos, los pagos parciales que se han realizado, las condiciones contractuales pactadas con el Titular, si la obligación ha sido cedida, etc. Lo anterior, teniendo en cuenta que quien tiene relación contractual con el Titular es la Fuente y no el Operador de Información.*

*Así mismo, es necesario precisar que la obligación de comunicar al Titular con anterioridad al registro de un dato negativo no es del Operador de la Información teniendo en cuenta que el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 dispone que esta responsabilidad recae sobre la Fuente de la Información.*

*Finalmente, le sugerimos acercarse directamente a la entidad para que Usted, si lo considera pertinente, pueda solicitar los documentos requeridos en el escrito de petición, dado que es la Fuente quien tiene el deber de conservar, cuando sea del caso, copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, así como la copia o evidencia de la respectiva notificación previa al reporte negativo.*

*Por lo anterior, la información como es copia de autorización expresa firmada por el peticionario para efectuar el reporte negativo, copia de los títulos valores y pagares que el peticionario haya firmado donde conste la relación comercial, copia del aviso enviado al peticionario donde se le notifique del reporte negativo a las centrales de riesgo, montos, pagos, cuotas, tasa de interés, sistema de amortización, plazos, fecha de exigibilidad de la obligación y demás dudas al respecto reportadas por las Fuentes, son éstas quienes pueden proveerle una mayor información, razón por la cual nos permitimos sugerirle dirigirse directamente a la entidad anteriormente señalada.*

*15.Así mismo consideramos pertinente mencionar que de conformidad a lo establecido en el literal a) del artículo 4 de la Ley Hábeas Data, la información contenida en los Bancos de*

*Datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible y que se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; éste artículo se debe observar conjuntamente con el numeral 1 del artículo 8 de la mencionada Ley, en el que se establece como deber de la Fuente, el de garantizar que la información que se suministre a los operadores de los Bancos de Datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, por esta razón, como operadores de información y de conformidad con el numeral 7 del artículo 7 de la mencionada Ley, nosotros realizamos periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que la Fuente nos reporta las Estado de la Obligación.*

*Dado lo anterior, salvo que el operador sea la misma Fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicios con el titular y por ende DataCrédito no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente, razón por la que tampoco podrá modificar de manera unilateral dicha información. Sin embargo, DataCrédito les exige a sus fuentes de información la mayor diligencia en el suministro de información a fin de que ésta corresponda a la realidad y se encuentre actualizada.*

*Es así como las fuentes actualizan los registros que reposan en la base de datos sobre sus clientes, incorporando todos los hechos nuevos en la medida en que van ocurriendo. De esta forma, la base de datos cumple con el requisito esencial de mantener información verídica y actualizada.*

*16. Es importante señalar que DataCrédito no le recomienda a los usuarios de información que otorguen o no un crédito, la evaluación del riesgo en condiciones suficientes y razonables no es una potestad sino una obligación para los mismos y son estos quienes deciden de forma autónoma y de acuerdo con sus políticas internas sobre otorgamiento de créditos, la forma como valoran y ponderan la información que nosotros suministramos junto con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y al análisis crediticio.*

*En el mismo sentido, este principio se reitera en el parágrafo 1º del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008 que insta a los usuarios de la información a valorar los datos en forma concurrente con otros factores que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio. De hecho, de tiempo atrás la Superintendencia Financiera ha sido enfática en pedirle a las entidades de crédito que no se basen únicamente en la información que proveen los bancos de datos para la toma de sus decisiones.*

*Así mismo, de acuerdo con lo señalado en el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 2157 de 2021, los usuarios de la información no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito. Dado lo anterior, en caso de requerirlo, puede solicitarle directamente a la entidad, las razones por las cuales fue rechazada la solicitud de su crédito, quien deberá justificar objetivamente dicha decisión.*

*17. Respecto a su solicitud le informamos que la Central de Información TransUnión antes Asobancaria (CIFIN) es una entidad de carácter privado totalmente independiente a DataCrédito, que también tiene el carácter de Operador de la Información.*

*Razón por la cual le sugerimos que se dirija directamente al Operador de la información - Central de Información Financiera Asobancaria (CIFIN) con el fin de que la entidad le responda de fondo su petición.*

*18. Referente a información como es copia de autorización expresa firmada por el peticionario para efectuar el reporte negativo, copia de los títulos valores y pagares que el peticionario haya firmado donde conste la relación comercial, copia del aviso enviado al peticionario donde se le notifique del reporte negativo a las centrales de riesgo, montos, pagos, cuotas, tasa de interés, sistema de amortización, plazos, fecha de exigibilidad de la obligación y demás dudas al respecto reportadas por las Fuentes, son éstas quienes pueden proveerle una mayor información, razón por la cual nos permitimos sugerirle dirigirse directamente a la entidad anteriormente señalada.*

*19. Dichos reportes fueron efectuados a la base de datos de DataCrédito por la fuente, por medio maestros mensuales, bajo este medio, el operador de la información registra los reportes efectuados por la fuente sin que éste anexe ningún tipo de soporte, dado que se trata de un proceso en línea que la misma fuente realiza."*

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

Frente a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, ésta fue emitida dentro del término legal, según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que transcurrieron desde el 01 de junio al 23 de junio de 2023.

Sin embargo, en cuanto a la **notificación** de la respuesta, la accionada manifestó que la remitió el 22 de junio de 2023 al correo electrónico: robinson-la1@hotmail.com sin embargo, no aportó soporte alguno que lo acredite. Así como tampoco aportó soporte de que la respuesta haya sido remitida de forma física a la dirección autorizada por el accionante, esto es: Carrera 13 No. 13-75, Barrio Santa Bárbara, en Buga.

Por lo tanto, aunque la respuesta fue allegada al Juzgado, no obra prueba en el plenario que hubiese sido puesta en conocimiento del peticionario, que es a quien realmente interesa.

Además, al estudiar el requisito relativo a **resolver de fondo** lo solicitado, advierte el Despacho que la respuesta no lo cumple, por las siguientes razones:

En el **punto 1** el accionante solicitó un informe de los reportes negativos y positivos de los últimos 10 años. Frente a ello, la accionada le precisó que en las historias crediticias solo reposa el comportamiento de los últimos 4 años, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, la Sentencia C-1011 de 2008 y el Decreto 11727 de 2009, y le indicó que le remitía el historial crediticio junto con una tabla de convenciones. **Sin embargo, no se observan los documentos adjuntos.**

En el **punto 2** el accionante solicitó la autorización que semestralmente se requiere a la Cooperativa Minuto de Dios. Frente a ello, la accionada le precisó que la certificación semestral es aportada por la fuente de información, conforme el numeral 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, y que se trata de un documento confidencial que solo puede ser entregado a la autoridad competente, previa solicitud expresa. Además, le indicó que el contenido de la certificación es la manifestación de las fuentes de que, la información suministrada al operador cuenta con la autorización de los titulares.

En el **punto 3** el accionante solicitó se requiriera a la Cooperativa Minuto de Dios para que entregara el documento de autorización de los datos. Frente a ello, la accionada le manifestó que, si su deseo era contar con la autorización, debía solicitarla directamente a la fuente de información, por ser ella quien tenía el documento, conforme el numeral 5 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

En el **punto 4** el accionante solicitó le fuera informado si se iniciaba una investigación por el posible error en los reportes ante las centrales de riesgo; en el **punto 5** solicitó que, en caso de que la respuesta fuera afirmativa, se informara el número de radicado interno; en el **punto 6** solicitó una copia de la petición que se había realizado a las entidades por el inicio de la investigación; y en el **punto 7** solicitó que, en caso de que no se iniciara la investigación, se informara las razones.

Frente a ello, la accionada, en primer lugar, le precisó que, de conformidad con el literal a del artículo 4 de la Ley de Hábeas Data, la información contenida en los Bancos de Datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y que está prohibido el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

En segundo lugar, le indicó que, de conformidad con el numeral 7 del artículo 7 de la Ley de Hábeas Data, los operadores realizan periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que la fuente reporta los estados de las obligaciones.

Y, en tercer lugar, le manifestó que no es responsable de la calidad de los datos que le son suministrados por las fuentes, por lo que no puede modificar de manera unilateral la información, pero que, exige a las fuentes la mayor diligencia a fin de que corresponda a la realidad y se encuentre actualizada.

En el **punto 8** el accionante solicitó le fuera informado cuál es la capacitación que se entrega a las fuentes de información respecto de los requisitos especiales del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. Frente a ello, la accionada le manifestó que, la obligación de comunicar al titular con anterioridad al registro de un dato negativo, no es del operador sino de la fuente de información, conforme el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Igualmente, le indicó que, de conformidad con el literal b del artículo 3 y los artículos 8 y 12 de la Ley 1266 de 2008, el artículo 2, el parágrafo 2 del artículo 3 y el parágrafo del artículo 6 de la Ley 2157 de 2021, es la fuente de información quien debe proveer la información acerca de: (i) los títulos, las facturas o de cualquier otro documento base de

la obligación; (ii) la autorización para el reporte de la información crediticia; (iii) la comunicación previa al reporte negativo y (iv) las razones del crédito.

En el **punto 9** el accionante solicitó le fuera informado cuál es la responsabilidad de los operadores de información, conforme al artículo 19A de la Ley 1266 de 2008, adicionado por el artículo 12 de la Ley 2157 de 2021. Frente a ello, la accionada le precisó que ha implementado diferentes medidas apropiadas, efectivas y verificables para el cumplimiento de las obligaciones que tiene la compañía, y que éstas son internas y, por tanto, no pueden ser divulgadas a terceros, salvo solicitud expresa de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En este punto es importante resaltar que la respuesta negativa es admisible por cuanto tiene asidero legal, esto es, el numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 2 de la Ley 1755 de 2015, por cuanto se trata de información protegida por el secreto comercial o industrial.

En el **punto 10** el accionante solicitó le fuera informado cuál es el área especial de atención de peticiones y/o reclamos y cuál es la publicidad que realizan sobre la misma. **Frente a este punto la accionada no emitió pronunciamiento.**

En el **punto 11** el accionante solicitó le fuera informado cuál es el sistema de seguridad que se usa para garantizar la seguridad y la actualización de los registros. Frente a ello, la accionada le indicó que los términos, condiciones y políticas de privacidad para el uso de datos, así como todos los procedimientos y canales para garantizar la publicidad e implementación de la Ley 1266 de 2008, se encuentran en el código de conducta de DataCrédito, disponible en su página web: www.datacredito.com

En el **punto 12** el accionante solicitó le fuera informado cuál es la capacitación que se realiza a los operadores, con el fin de saber si conocen los parámetros legales y constitucionales. **Frente a este punto la accionada no emitió pronunciamiento.**

En los **puntos 13** y **15** el accionante solicitó se requiriera al operador para que aporte la autorización de datos y para que informe las políticas internas, conforme el artículo 19B de la ley 1266 de 2008, adicionado por la Ley 2157 de 2021. Frente a ello, la accionada le informó que trasladó la solicitud a la Cooperativa Uniminuto por la obligación No. 734618010, y que la respuesta sería remitida al correo electrónico indicado en la petición.

En el **punto 16** el accionante solicitó la eliminación del reporte negativo por extinción de las obligaciones por caducidad. Frente a ello, la accionada le precisó que, luego de validar

la información evidenció que la obligación No. 734618010, relacionada con la Cooperativa Uniminuto, no cuenta con un histórico de 8 años o más, por lo que la obligación aún no cumple el término de mora consecutiva para se dé aplicación de la caducidad del reporte.

En el **punto 17** el accionante solicitó se realizara la revisión sobre la entidad que hace los reportes y se informara si cumple los requisitos del artículo 11 de la Ley 1266 de 2008. **Frente a este punto la accionada no emitió pronunciamiento.**

En el **punto 18 numerales 1 y 2** el accionante solicitó la eliminación del reporte negativo y/o la corrección de la calificación del riesgo. Frente a ello, la accionada, en primer lugar, le indicó que, en cumplimiento de las directrices expedidas por la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas están en la obligación de desarrollar un sistema de administración de riesgo crediticio, el cual tiene como finalidad establecer criterios de apoyo para la toma de decisiones relacionadas con la administración y protección de su cartera.

En segundo lugar, le precisó que los operadores de información no participan en el proceso de graduación del nivel de riesgo financiero asociado a una persona, por cuanto esa obligación recae únicamente sobre la institución financiera.

En tercer lugar, le manifestó que la calificación del endeudamiento global no es un dato positivo o negativo, ni informa si una persona está al día o en mora de sus obligaciones, sino que es un mero indicador del nivel de riesgo.

En cuarto lugar, le indicó que el puntaje, también denominado como *score*, no revela de manera específica ningún dato positivo, negativo, vigente o caduco de la historia crediticia de una persona, ni mucho menos informa sobre el comportamiento pasado ni sobre la situación presente del titular, sino que se trata de un resultado de un cálculo estadístico que mide la probabilidad de que una persona honre de manera cumplida sus obligaciones o incurra en impago.

Para finalizar, le informó que el puntaje de su "*score acierta +*" visualizado en su historia de crédito era de 430.

Conforme a lo anterior, observa el Despacho que **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** otorgó una respuesta completa, de fondo y congruente a los **puntos 2 a 9, 11, 13 a 16** y **18** del derecho de petición del señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA**.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo[8].

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

Sin embargo, frente al **punto 1** observa el Despacho que la respuesta no fue completa, por cuanto no se allegó soporte alguno que acredite que, en efecto, se remitió al accionante una copia del historial crediticio con la tabla de convenciones y, frente a los **puntos 10, 12** y **17** la accionada no emitió pronunciamiento alguno.

Por esa razón, se concederá el amparo y se ordenará a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** (i) brindar respuesta completa al **numeral 1,** adjuntando una copia del historial crediticio con la tabla de convenciones; (ii) brindar respuesta a los **numerales 10, 12** y **17** y (iii) notificar en debida forma la respuesta que brindó el 22 de junio de 2023, bien sea a través de correo electrónico o a través de correspondencia a su dirección física.

Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

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

**RESUELVE**

**PRIMERO: AMPARAR** parcialmente el derecho fundamental de petición del señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA**, por las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**, que en el término de CINCO (05) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia: (i) brinde respuesta completa al **numeral 1** del derecho de petición del señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA,**

[8] Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

adjuntándole una copia del historial crediticio con la tabla de convenciones; (ii) brinde respuesta a los **numerales 10, 12** y **17** del derecho de petición del señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA**; y (iii) notifique en debida forma la respuesta que brindó el 22 de junio de 2023, al señor **ROBINSON OVIEDO ARANDA,** bien sea a través de correo electrónico o a su dirección física. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a responder afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados en la petición.

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

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Firma para Tutela y Desacato

**DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES**
**JUEZ**