

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: 11001-41-05-008-2021-00128-00

ACCIONANTE: LEIDY JOHANA PRADA APARICIO

ACCIONADA: BANCO PICHINCHA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de marzo del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO**, quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO PICHINCHA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, que tiene registrado un reporte negativo por la obligación No.*****4961 con el **BANCO PICHINCHA S.A.**

Que el 29 de enero de 2021 presentó un derecho de petición ante la entidad accionada.

Que en el *petitum* solicitó la documentación que le permitiera establecer si entre la notificación de la comunicación previa y el envío de la información del primer vector negativo ante las centrales de riesgo, transcurrieron 20 días.

Que con la respuesta no se adjuntó el comprobante de envío y entrega de la comunicación previa al reporte negativo en cumplimiento de la Ley 12 de la Ley 1266 de 2008, así como tampoco la documentación solicitada.

Que a la fecha la entidad accionada no ha brindado una respuesta de fondo.

Por lo anterior, pide se tutele su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada brindar una respuesta de fondo a su petición del 29 de enero de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO PICHINCHA S.A.

La accionada allegó contestación el día 03 de marzo de 2021 en la que manifiesta, que la accionante presentó vínculos comerciales mediante la operación de crédito No. *****4961.

Que la obligación fue cancelada en diciembre de 2020, pero presentó varios periodos de mora durante su vigencia, por lo que reportó ese historial ante las centrales de riesgo.

Que el 23 de febrero de 2021 brindó respuesta al derecho de petición, contestando cada punto y remitiendo la respectiva notificación previa.

Que no ha vulnerado ningún derecho, en razón que cumplió todos los requisitos establecidos por la Ley 1266 del 2008.

Por lo anterior, solicita se niegue la presente acción constitucional.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿El **BANCO PICHINCHA S.A.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 29 de enero de 2021?

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 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 y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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.*

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

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.

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.

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 norma en comento dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es

aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares que deben atender solicitudes.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO** remitió un derecho de petición ante el **BANCO PICHINCHA S.A.** el día 29 de enero de 2021, en el que solicitó lo siguiente:

***"Primero:** Además de la comunicación previa, solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo y solicito foto del envío de los archivos (medio magnético o por mail) que motivaron el reporte para poder constatar que se llevó a cabo 20 días después del recibido de la comunicación previa.*

A. Que la respuesta no sea de una contestadora automática sino de personal real de la Compañía.

B. Que si se advierte que se van a adjuntar archivos realmente se cercioren de que se adjuntaron.

***Segundo:** solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia. Solicito foto del envío de los archivos que motivaron el reporte para verificar que coinciden con los 20 días posteriores a la comunicación previa. Solicito que se demuestre que dentro del archivo aportado como envío de la información de la obligación en mención, a las centrales de riesgo, se pueda verificar:*

- 1. Cuando se realizó la apertura de la obligación(es).*
- 2. Cuando inició el reporte(s) negativo(s).*
- 3. Cuando se realizó el cierre de la obligación(es).*
- 4. Como se reporta la(s) obligación(es) en la actualidad.*

***Tercero:** Si el reporte a las centrales de riesgo se hizo por medio magnético, la fecha de envío de dicha información. Si se hizo por mail solicito foto del envío de los archivos de estadísticas de modificaciones que genera el portal de datacrédito que muestra la información de la modificación seleccionada. Este archivo muestra la fecha de apertura y los días en mora. Si se hizo de forma masiva y hay información de otros clientes, entonces solicito foto del envío o material probatorio donde se observe la fecha del envío de la información relacionada a mi reporte. Pues no basta con adjuntar pantallazo de un correo sino demostrar que en dicho archivo iba lo relacionado a mi obligación.*

***Cuarto:** solicito respetuosamente a la entidad que me envíe foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención.*

Quinto: solicito respetuosamente a la entidad que agregue la “planilla sme resumida.xls” enviada a datacrédito por la fuente que originó el reporte, cuando se dio inicio al reporte negativo, esto en razón a que mensualmente la fuente de información debe enviar los cinco primeros días de cada mes la actualización de comportamiento de pagos a la central de la información datacrédito, este documento no puede negarse a la entrega afirmando que es confidencial, toda vez que solicito el extracto del documento donde se registra mi nombre, cédula y número de la obligación, donde se demuestre la fecha y hora exacta en la cual inició el reporte negativo.

De igual forma requiero comedidamente que se me envíe foto del archivo “valicalcr” de la fecha y hora exacta cuando inició el reporte negativo, este archivo como prueba irrefutable del momento exacto que inició el reporte negativo

Además de lo anterior, requiero foto del archivo emitido por facilidad datacrédito donde se evidencia el día, la hora, el correo, el nombre del archivo, la fecha de entrega y el correo de notificación de cada uno de los reportes.

Sexto: Solicito amablemente foto del documento de la solicitud de servicios o contrato.

Séptimo: Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora”.

La accionante allegó con la acción de tutela, la respuesta brindada por el **BANCO PICHINCHA S.A.** el día 23 de febrero de 2021, en la que le informó lo siguiente:

“En atención a su petición radicada en nuestra Entidad, mediante la cual manifiesta inconformidad por el reporte negativo de una obligación adquirida con el Banco Pichincha S.A., procedemos a atenderle de la siguiente manera.

Al respecto, comunicamos que Usted presenta vínculos comerciales con el Banco Pichincha S.A., en calidad de titular del producto 05816750049884961, el cual describimos a continuación:

Línea de Crédito	Valor	Fecha Apertura	Estado
Educativo	\$5.925.400	28/02/2017	Cancelado

En primer lugar, informamos que se procedió a evaluar el estado de la obligación objeto de queja y el comportamiento de pagos, encontrando que la misma presentó moras reiterativas y prolongadas alcanzando una altura de mora superior a los 1037 días, por lo cual, esta Entidad procedió a adelantar el respectivo reporte ante los Operadores de Información. Asimismo, confirmamos que el Banco Pichincha S.A., cuenta con todos los documentos necesarios y suficientes para soportar el mencionado reporte, los cuales adjuntamos a la presente comunicación para su validación; destacando que hemos cumplido con todas las exigencias legales para tal fin, establecidas en la Ley 1266 de 2008:

- Solicitud de crédito debidamente suscrita por el titular, con autorización para consultarlo y reportarlo ante los operadores de información financiera.
- Notificación remitida con 20 días de antelación (primer reporte negativo noviembre 2018)
- Soporte de envío (correspondencia física)

Asimismo, es pertinente indicar que el reporte ante las Centrales de Información Financiera DATA CREDITO y TRANSUNIÓN, se efectuó con base en la autorización expresa otorgada por la Consumidora Financiera, en el documento "Formulario de Vinculación Persona Natural" que instrumenta la obligación, en el espacio denominado "AUTORIZACIÓN DE CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO, OTRAS AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES", de igual manera lo suscrito en el Pagaré, mediante el cual se ratifica la autorización (documentos adjuntos).

Ahora bien, la cancelación del crédito a su cargo se materializó el pasado 7 de octubre de 2020 con ocasión al acuerdo de pago celebrado con nuestra Entidad en dicho mes, no obstante, es importante señalar que la cancelación de la deuda no implica el retiro del reporte de forma inmediata, sino que para estos casos la Entidad remite la actualización de la información. Por tal razón, en lo referente al término de permanencia del reporte en las centrales de información proveniente de Banco Pichincha S.A., es preciso advertir que no poseemos la facultad de determinar el tiempo en que deben estar reportados nuestros usuarios de servicios financieros, pues tal permanencia es administrada en las Centrales de Riesgo CIFIN hoy TRANSUNION y DATA CRÉDITO; asimismo, le recordamos que la Ley 1266 de 2008 en su artículo 13 permanencia de la información, ha dicho:

(...)

De igual forma, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ha expedido el decreto 2952 del 6 de agosto de 2010, y en su artículo 3 ha dicho:

(...)

Así las cosas, ratificamos que la notificación previa ante los Bancos de Información Financiera fue realizada conforme a lo establecido en la Ley y debidamente enviada a la dirección suministrada por el titular en la solicitud de crédito; por lo tanto, no habrá lugar a modificaciones o eliminación del reporte ante los operadores.

En cuanto a los soportes, transmisiones, archivos planos, planillas y demás herramientas para realizar el reporte periódico de la información financiera de nuestros clientes, informamos que lo mismo no es procedente, toda vez que los mismos contienen información de otros clientes del Banco, es decir que de conformidad con la reserva bancaria de sus datos personales no es posible realizar su entrega, no obstante, si consideran pertinente conocer estos soportes, les sugerimos realizar la solicitud a los bancos de información financiera Cifin hoy Transunion y Datacrédito".

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

En primer lugar, respecto de la respuesta **oportuna**, aunque no se aportó el comprobante del envío de la petición, lo cierto es que la accionada no desvirtuó que la petición se haya radicado el día 29 de enero de 2021, como lo afirmó la accionante en el hecho cuarto de la acción de tutela. Además, la respuesta brindada por el **BANCO PICHINCHA S.A.** fue notificada a la accionante el día 23 de febrero de 2021, es decir, se generó dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

En segundo lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, tanto la contestación al *petitum*, como los documentos solicitados, se enviaron a la actora a través del email: asesorespyo@gmail.com señalado en el acápite del derecho de petición y en la acción de tutela (folio 36).

Ahora, en cuanto al requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **completa** lo solicitado, es preciso señalar, que la respuesta brindada por el **BANCO PICHINCHA S.A.** no satisface el derecho de petición por las siguientes razones:

La petición contiene siete puntos; de ellos, los cinco primeros van dirigidos a que se remitan varios documentos con el fin de establecer la fecha exacta en que la accionada reportó a las centrales de riesgo el primer vector negativo y si éste se realizó transcurridos los 20 días que señala el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

En el numeral **primero** la accionante pidió una copia de la comunicación previa al reporte negativo. En respuesta a este punto, la accionada remitió junto con la respuesta, una copia de la comunicación fechada octubre de 2018 dirigida a la accionante, en la que le informó que la obligación se encontraba en mora y que si pasados 20 días calendario persistía el incumplimiento, se realizaría el reporte negativo ante centrales de riesgo (folio 39).

Dicha comunicación fue enviada el 25 de octubre de 2018 a través de empresa de mensajería a la dirección: Calle 183 # 48A-35 de la ciudad Bogotá, que figura en el formato "*INFORMACIÓN DEL CRÉDITO*", sin embargo, no fue entregada por la causal: "*Dirección errada*" (folio 46).

Así las cosas, la entidad bancaria cumplió con lo solicitado, toda vez que remitió junto con la respuesta al derecho de petición, una copia de la comunicación de octubre de 2018, contentiva de la notificación previa al reporte negativo, con el resultado de la entrega.

Aquí es menester recordar, que 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 contestación que acoja los pedimentos formulados. Si la

respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En los numerales **segundo a quinto** de la petición, la accionante solicitó: **(i)** El material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta en que se envió a las centrales de riesgo el reporte negativo; **(ii)** Los archivos que motivaron el reporte para verificar si se realizó dentro de los 20 días posteriores a la comunicación previa; **(iii)** Si el reporte se hizo por email, los archivos de estadísticas de modificaciones que genera el portal de DATACRÉDITO. Si fue de forma masiva y hay información de otros clientes, foto donde se observe la fecha del envío de la información del reporte; **(iv)** *“foto del archivo modificaciones en línea”* y **(v) a)** La *“planilla sme resumida.xls enviada a datacrédito”*; **b)** foto del archivo *“valicalcr”* de la fecha y hora exacta cuando inició el reporte negativo y **c)** foto del archivo emitido por *“facilidad datacrédito”*.

El argumento del **BANCO PICHINCHA S.A.** para no remitir la anterior documentación, es que *“los soportes, transmisiones, archivos planos, planillas y demás herramientas”* contienen información de otros clientes, por lo que es información con reserva bancaria.

Dicho argumento no es aceptable para el Despacho, pues aunque el legislador estableció una serie de requisitos para garantizar las medidas de seguridad en la atención de consultas y peticiones, en aras de proteger la información de los titulares, lo cierto es que el numeral a) del artículo 13 de la Ley 1581 de 2012 que regula la protección de datos personales, señala que: *“los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales”* son a quienes se les puede suministrar la información requerida.

El artículo 8 ibidem, señala los derechos que tienen los titulares de la información, entre los que se encuentran: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento y ser informado previa solicitud, respecto del uso que les han dado a sus datos personales.

Ahora bien, el numeral 5 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, señala que solo tendrán carácter reservado: *“Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008”*.

En relación con la solicitud y uso de *datos sensibles*, el artículo 5 literal a) de la Ley 1266 de 2008, establece que la información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de:

“los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley”.

Por su parte, el artículo 8 ibidem, reza que las fuentes de información tienen el deber de:

“1. 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.

2. 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.

(...)

4. Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al operador.

(...)

6. Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.

7. Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley.”.

Y el numeral 5 del artículo 16 de la misma Ley señala que: *“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”.*

De conformidad con la normatividad antes transcrita, para el Despacho no es admisible que se niegue el envío de la prueba documental solicitada en el derecho de petición bajo la justificación de que *“el reporte periódico de la información financiera contiene información de otros clientes del Banco”*, en primer lugar, por cuanto la información no goza de reserva legal, toda vez que quien la solicita es la propia titular **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO**; y en segundo lugar, por cuanto no está solicitando que se remitan archivos que contengan información de otras personas, sino por el contrario, pide información exclusiva de ella.

Además, debe tenerse en cuenta lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, que pregona que la fuente de información se encarga de reportar de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado. Es decir, que el **BANCO PICHINCHA S.A.** debe contar con la información requerida por la accionante, y por eso, mal hizo en sugerirle que elevara otra solicitud ante los operadores de la información **DATA CREDITO EXPERIAN S.A.** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** para que fueran ellos quienes remitieran lo pedido.

En el mismo sentido, si el **BANCO PICHINCHA S.A.** consideraba que no era competente para responder lo pedido, debió dar cumplimiento al artículo 21 de la ley 1755 de 2015, es decir, trasladar la petición a la entidad competente, con el lleno de los requisitos establecidos en la norma. Sin embargo, tal circunstancia no aplica en este caso, toda vez que en la respuesta al derecho de petición, el accionado no manifestó que la información fuera de competencia exclusiva de los operadores de la información.

Así las cosas, los argumentos expuestos por el **BANCO PICHINCHA S.A.** para no remitir los documentos solicitados en los **cinco puntos** iniciales de la petición, demuestran una *actitud evasiva* que no puede prohiar el Juez Constitucional, y que conlleva a la violación del derecho fundamental de petición de la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO** en la medida que éste se convierte en el mecanismo idóneo para la materialización de los derechos al buen nombre y al habeas data.

Por consiguiente, la accionada deberá remitir los documentos pedidos, y velar por que únicamente se visualice la información de la accionante, en aras de garantizar la reserva bancaria y datos sensibles de terceras personas.

Por otra parte, respecto al numeral **sexto** de la petición en el que se solicitó *“foto del documento de la solicitud de servicios o contrato”*, la accionada remitió a la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO** con la respuesta al *petitum*, una copia de la *solicitud del crédito educativo* y del pagaré con la carta de instrucciones (folios 40-46). Documentos que se remitieron al correo electrónico: asesorespyo@gmail.com señalado en el derecho de petición y en la acción de tutela (folio 36).

Finalmente, frente al numeral **séptimo** en el que se pidió que se actualice el reporte como pago voluntario sin histórico de mora, el **BANCO PICHINCHA S.A.** respondió que la notificación previa fue realizada conforme a lo establecido en la Ley y fue debidamente enviada a la dirección suministrada por el titular en la solicitud de crédito, y que por lo tanto, no había lugar a modificar o eliminar el reporte ante los operadores de información.

Como se puede notar, la accionada contestó lo pedido, pues explicó los motivos por los cuales no era procedente eliminar el reporte negativo. Aunque la respuesta no haya sido favorable a los intereses de la accionante, lo cierto es que, la acción de tutela se presentó para la protección del derecho fundamental de petición, razón por la cual, cualquier inconformidad o desacuerdo con la respuesta suministrada, es un asunto que debe ser dirimido mediante otros mecanismos.

Así las cosas, la respuesta brindada por el **BANCO PICHINCHA S.A.** el día 23 de febrero de 2021, no satisface todos los requisitos que la ley y la jurisprudencia han establecido para el derecho fundamental de petición, pues la misma fue suministrada de forma incompleta.

Por lo anterior, se concederá el amparo y se ordenará al **BANCO PICHINCHA S.A.** que dé una respuesta completa a la petición de la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO**, esto es, frente al numeral **primero** de la petición enviar los documentos que demuestren cuándo fue la fecha exacta en que se hizo el reporte negativo ante las centrales de riesgo, y enviar los documentos solicitados en los numerales **segundo** a **quinto** de la petición, asegurándose que la documentación enviada no incluya información de terceros.

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 el Derecho Fundamental de Petición invocado por **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO** en contra del **BANCO PICHINCHA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO PICHINCHA S.A.** que en el término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, dé una respuesta completa a la petición de la señora **LEIDY JOHANA PRADA APARICIO** elevada el día 29 de enero de 2021, esto es, frente al numeral **primero** de la petición enviar los documentos que demuestren cuándo fue la fecha exacta en que se hizo el reporte negativo ante las centrales de riesgo, y enviar los documentos solicitados en los numerales **segundo** a **quinto** de la petición, asegurándose que la documentación enviada no incluya información de terceros.

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.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ