

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: 11001-41-05-008-2022-00894-00

ACCIONANTE: LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS

ACCIONADAS: EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO)

CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS**, quien pretende el amparo de sus derechos fundamentales de habeas data, buen nombre, debido proceso y petición, presuntamente vulnerados por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Afirma la accionante que el 06 de junio de 2022 radicó un derecho de petición antes las accionadas, solicitando le *“borren las huellas de consulta y le suban el puntaje (del score)”*.

Que a la fecha no ha recibido respuesta a la petición.

Conforme a lo anterior, solicita el amparo de sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a las accionadas dar respuesta a su petición, eliminar la información negativa con huellas de consultas y aumentar su puntaje o *“scoring”*.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN):

La accionada allegó contestación el 23 de noviembre de 2022, en la que manifiesta que el derecho de petición no fue presentado ante ella sino ante DATA CREDITO, quien es un tercero completamente distinto a CIFIN S.A.S.

Que no es responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reportan las fuentes de información.

Que en la consulta al historial de crédito de la accionante, realizada el 23 de noviembre de 2022, no encontró evidencia de datos negativos.

Que el *score* o puntaje de crédito es una herramienta estadística que se construye a partir de múltiples factores y es actualizado en tiempo real.

Que no puede eliminar las huellas de consulta que se registran en un reporte crediticio, por cuanto está en la obligación legal de conservar el registro de consultas realizadas en los últimos 6 meses, de conformidad con el artículo 2.2.2.27.1 del Decreto 1074 de 2015.

Por lo anterior, solicita se niegue el amparo.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO):

La accionada allegó contestación el 02 de diciembre de 2022 en la que manifiesta que ese mismo día dio respuesta a la petición de la accionante.

Que el *score* genérico no es un instrumento de aprobación o rechazo de solicitudes financieras o de crédito.

Que los registros de consulta pueden ser conservados por mandato de la Ley estatutaria de hábeas data y son un dato objetivo útil.

Por lo anterior, solicita se niegue el amparo.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A. vulneraron el derecho fundamental de petición de la señora LIGIA

ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS, al no haberle dado respuesta a su petición del 04 de octubre de 2022? y (ii) ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al habeas data, debido proceso y al buen nombre de la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS**, al no eliminarle la huella de consulta y el score o puntaje de crédito por parte de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**?

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 éstos 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, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

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 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.*

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 pudiese 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

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.

cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

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 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.

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.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con

³ Sentencia T-146 de 2012.

fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 “*Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*”, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico, así:

“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados”.

Igualmente, en la Sentencia T-230 de 2020 la Corte estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁴. Estas herramientas tecnológicas se encuentran

⁴ Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁷.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁸. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁹ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”¹⁰

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos**

5 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

6 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

7 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición”.

8 Sentencia C-662 de 2000.

9 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

10 Sentencia C-662 de 2000.

de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*¹¹. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz¹².

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*¹³. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al

¹¹ Sentencia T-970 de 2014.

¹² Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

¹³ Sentencia T-168 de 2008.

derecho fundamental invocado¹⁴. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁵.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes*¹⁶. *De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado*¹⁷¹⁸.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA DEMANDAR LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS DATA

En los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así: *“6. Cuando la entidad privada sea*

14 Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

15 Sentencia T-070 de 2018.

16 Sentencia T-890 de 2013.

17 Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

18 Sentencia T-970 de 2014.

aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional¹⁹ ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional.

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan²⁰.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular²¹.

EL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS DATA

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, el cual reconoce los derechos de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Asimismo, señala la obligación que tiene el Estado de hacer respetar dichos derechos²².

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al *hábeas data*, señalando lo siguiente:

“El hábeas data confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio.”²³

19 Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008 y T-421 de 2009.

20 Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

21 Sentencia T-883 de 2013.

22 Sentencia T-077 de 2018.

23 Sentencia C-011 de 2008.

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *habeas data* cuando recopila información “(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente.”²⁴

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho²⁵. En sus inicios, consideró que este se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad²⁶; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características²⁷ y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático²⁸.

En la Sentencia T-414 de 1992, indicó que toda persona, “(...) es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta”.

En concordancia con lo anterior, la Corte precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *habeas data*²⁹. Este comporta el derecho a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo y la facultad de corregirlos, la divulgación de datos ciertos y la prohibición de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este sentido, la Corte concluyó que “(...) tanto el *habeas data* como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad”³⁰.

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte determinó que el *habeas data* es un derecho fundamental autónomo que comprende las siguientes tres facultades: (i) el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones; y (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.

24 Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

25 Sentencia T-525 de 1992. Reiterado en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

26 Sentencia T-414 de 1992.

27 Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

28 Sentencia T-729 de 2002.

29 Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

30 Sentencia T-022 de 1993. Reiterado en la Sentencia T-036 de 2016.

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008 la cual reiteró los principios fijados por la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Puntualmente, la ley en mención estableció que las actividades de recolección, procesamiento y circulación de datos personales contenidos en bases de datos de carácter financiero deben regirse por los principios de veracidad, temporalidad, integridad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y finalidad³¹.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** elaboró un derecho de petición dirigido a **CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)** y a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**, en el que solicitó lo siguiente³²:

“I. Solicito a ustedes, tal y como lo dispone la ley 2157 de 2021 y los mencionado artículos y normatividad concordante con el tema, me sea eliminada las huellas de consultas y me sea subido mi puntaje (scoring- score) entregada en la contestación de la presente petición:

A. Una vez sea enviada la respuesta por parte de ustedes, solicito limpiar mis huellas de consulta.

B. Y aumentar mi puntaje (scoring – score)”.

Con las pruebas se anexó el soporte de envío que evidencia que la accionante remitió la petición el día 04 de octubre de 2022 a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**³³ y, el día 07 de noviembre de 2022 a la Superintendencia de Industria y Comercio³⁴ desde el correo electrónico: solucionesjuridicasf19@gmail.com hacia los correos electrónicos: servicioalciudadano@experian.com, contactenos@sic.gov.co, apoyadatos@sic.gov.co y notificacionesjud@sic.gov.co.

Por su parte, **CIFIN S.A.S.** al contestar la acción de tutela manifestó no haber recibido el derecho de petición aludido por la accionante³⁵.

De conformidad con lo anterior, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persiga el amparo del derecho fundamental de petición corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración de dicha garantía *iusfundamental*: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la

31 Sentencia T-139 de 2017.

32 Páginas 12 a 16 del archivo pdf “001. AcciónTutela”

33 Página 26 ibídem

34 Página 26 ibídem

35 Página 2 del archivo pdf 005. ContestaciónCIFIN

cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

Si bien la peticionaria en ejercicio de su derecho de petición cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición tan solo surge cuando ésta se formula a través del medio electrónico habilitado por el destinatario para la recepción de tales comunicaciones, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

En efecto, como lo sostuvo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 “*cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.*”

En el presente asunto, ciertamente se denota que la petición elaborada por la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** fue enviada a distintos correos electrónicos, ninguno de los cuales corresponde al canal autorizado por **CIFIN S.A.S.** en su certificado de existencia y representación legal, a saber: notificaciones@transunion.com.

En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza de la accionante, es dable concluir que **CIFIN S.A.S.** no recibió la petición elaborada por la parte actora, de manera que no es posible ordenarle brindar respuesta a una petición cuya radicación no está probada, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que estaba en la obligación constitucional de responder, ni en qué término.

Así las cosas, en el presente asunto no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición y, por lo tanto, se negará el amparo respecto de **CIFIN S.A.S.**

Ahora bien, en lo que respecta a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** se encuentra probado que la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** remitió el derecho de petición el día 04 de octubre de 2022 al correo electrónico: servicioalciudadano@experian.com, el cual se encuentra habilitado como canal de recepción de peticiones, consultas y reclamos en la página web de la entidad³⁶ y, del cual, la accionada dio acuse de recibido ese mismo día.

³⁶ <https://www.datacredito.com.co/centroexperiencia>

EXPERIAN COLOMBIA S.A. al contestar la acción de tutela manifestó que el día 02 de diciembre de 2022 dio respuesta a la petición de la accionante. En sustento, aportó copia de la respuesta que brindó en los siguientes términos:³⁷

“De acuerdo con lo manifestado en su petición y sobre los hechos narrados respecto de: (i) eliminación huellas de consulta por falta de autorización; 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 1 cartas reclamo así:

Uno (1) a BANCO DE BOGOTA S. A. por HUELLA DE CONSULTA

Uno (1) a EPIK ASOCIADOS por HUELLA DE CONSULTA

Uno (1) a BCO COLPATRIA por HUELLA DE CONSULTA

Uno (1) a BANCO DAVIVIENDA S.A por HUELLA DE CONSULTA

Cuatro (4) reclamos por CONSULTA EN LOTE

- Le informamos que la(s) entidad(es) en mención aún no se ha(n) pronunciado sobre la información objeto de reclamo, relacionada con la eliminación de huellas de consulta.

De acuerdo a lo manifestado en su comunicación y de conformidad con el numeral II del artículo 16 de la Ley de Habeas Data (Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008), en un término no mayor de dos (2) días hábiles DataCrédito generó un reclamo a la(s) Fuente(s) mencionadas anteriormente quien(es) debió(eron) realizar una verificación de las observaciones efectuadas por Usted, contando para ello con un término de diez días hábiles y, sin embargo, a la fecha no ha(n) generado la respuesta correspondiente.

Por esta razón, y con el fin de agotar el derecho de petición por Usted formulado, en los términos del numeral 4 del Art. 16 de la Ley de Habeas Data que señala que, en todo caso, el operador dentro del término de 15 días hábiles le dará una respuesta al titular, le informamos que la(s) Fuente(s) mencionadas anteriormente a la fecha no ha(n) emitido ningún pronunciamiento sobre su reclamo y es(son) ella(s) quien(es) tiene(n) la potestad de modificar, actualizar o eliminar la información.

DataCrédito presta un servicio privado y su función como Operador de la información en cuanto al trámite de derechos de petición concierne hace que su deber esté referido 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, el Operador sólo puede, como en este caso ocurre, proceder a 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.

(...)

6. Le informamos que las huellas de consulta se visualizan en la historia de crédito por un término de 6 meses, en cumplimiento de lo previsto en el literal d) numeral I. del Artículo 1° del Decreto 1727 de 2009. (...)

Es importante aclarar, que el registro de consultas permite a los ciudadanos, Titulares de la Información, conocer quién ha consultado su historia de crédito, ya sea para efectos de establecer una relación contractual, así como para el análisis de los riesgos derivados de esta.

³⁷ Páginas 11 a 20 del archivo pdf. 008. AlcanceContestaciónExperian

Respecto a las huellas de consulta que a la fecha se visualiza en su historia de crédito, de la manera más atenta me permito remitirle la siguiente información:

<i>Fecha de Ult. Consulta</i>	<i>Consultante</i>	<i>Total Consultas mes</i>
<i>02-DIC-2022</i>	<i>BANCO DE BOGOTÁ S.A.</i>	<i>01</i>
<i>30-NOV-2022</i>	<i>EPIK ASOCIADOS</i>	<i>01</i>
<i>15-NOV-2022</i>	<i>CONSULTAS LOTE</i>	<i>04</i>
<i>12-NOV-2022</i>	<i>BCO COLPATRIA</i>	<i>01</i>
<i>12-NOV-2022</i>	<i>BANCO DAVIVIENDA</i>	<i>02</i>
<i>08-AGO-2022</i>	<i>CIUDADANO</i>	<i>01</i>

7. Con relación a las consultas identificadas como “CIUDADANO” quisiéramos mencionarle que son aquellas consultas que realiza el titular de la información cuando se acerca a uno de nuestros puntos de información solicitando y/o consultando información de su historia de crédito.

8. 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 al perfil del cliente.

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 párrafo 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. (...)

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

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida al correo electrónico: solucionesjuridicasf19@gmail.com³⁸, el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, fue emitida y notificada durante el curso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, se tiene lo siguiente:

En el **punto 1** de la petición se solicitó la eliminación de las “*huellas de consulta*”. Frente a ello, la accionada le informó, en primer lugar, que había generado unas cartas de reclamo ante las fuentes de información, con el fin de que se pronunciaran sobre la eliminación de las huellas de consulta, por cuanto eran ellas las que tenían la potestad de modificar, actualizar o eliminar. En segundo lugar, le precisó que las fuentes de información no habían dado respuesta al requerimiento y que, su obligación como operador solo llegaba hasta ese punto, sugiriéndole acudir a los demás mecanismos legales para obtener una respuesta. En tercer lugar, le manifestó que las huellas de consulta se visualizaban en la historia de crédito por un término de 6 meses, en cumplimiento del literal d), numeral “I”, del artículo 1º, del Decreto 1727 de 2009. Y, por último, le suministró la información respecto de las “*huellas de consulta*” que a la fecha se visualizan en la historia de crédito.

En el **punto 2** se solicitó fuera aumentado su puntaje de *score*. Frente a ello, la accionada le manifestó que el *score* es un cálculo que se usa para la medición del riesgo crediticio y que no revela en sí ningún dato negativo, positivo, vigente y, que tampoco informa el comportamiento pasado ni presente sobre la situación del titular. Así mismo, le precisó que el resultado del *score* es dinámico, esto es, que podía variar de un día a otro con base en la

³⁸ Página 28 *ibidem*

información y los insumos estadísticos que estén disponibles al momento de la consulta y que, por tanto, el aumento del puntaje *score* no dependía de ellos, sino de factores externos.

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, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo³⁹.

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 solicitado. 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.

Bajo tal panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** al derecho de petición presentado por la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado** frente a la accionada **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

Ahora bien, como segundo problema jurídico le corresponde al Despacho determinar si **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.** vulneraron los derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y debido proceso de la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** al no eliminar de su historial crediticio “*la huella de consulta*” y, al no aumentar su “*score o puntaje crediticio*”.

Sin embargo, antes de resolver el fondo del asunto, se debe determinar si en el presente caso se cumple el requisito de procedibilidad de la acción de tutela.

Al respecto, las pruebas del plenario reflejan que la accionante solicitó la corrección ante **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, pero no ante **CIFIN S.A.S.** como ya se analizó en líneas arriba.

³⁹ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Por lo tanto, y tal como se indicó en el marco normativo, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de *manera previa* a la interposición del mecanismo constitucional.

Por consiguiente, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para estudiar el derecho fundamental al hábeas data únicamente respecto de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y, en ese entendido, el Despacho solo se pronunciará de fondo sobre las actuaciones desplegadas por esa entidad.

EXPERIAN COLOMBIA S.A., al contestar la tutela manifestó que **es una obligación** de los operadores de información la de conservar el registro de las consultas o, *huella de consulta*, realizadas en los últimos 6 meses.⁴⁰ Y que, una vez verificada la *huella de consulta* de la accionante, encontró la siguiente información:⁴¹

<i>Fecha de Ult. Consulta</i>	<i>Consultante</i>	<i>Total Consultas mes</i>
<i>02-DIC-2022</i>	<i>BANCO DE BOGOTÁ S.A.</i>	<i>01</i>
<i>30-NOV-2022</i>	<i>EPIK ASOCIADOS</i>	<i>01</i>
<i>15-NOV-2022</i>	<i>CONSULTAS LOTE</i>	<i>04</i>
<i>12-NOV-2022</i>	<i>BCO COLPATRIA</i>	<i>01</i>
<i>12-NOV-2022</i>	<i>BANCO DAVIVIENDA</i>	<i>02</i>
<i>08-AGO-2022</i>	<i>CIUDADANO</i>	<i>01</i>

Así mismo, manifestó que las fuentes de información son la únicas con la potestad de modificar, actualizar o eliminar la información referente a las huellas de información y que, por tanto, si la accionante requería una aclaración respecto de la información que allí se veía reflejada, debía presentar la solicitud ante la fuente, o en su defecto acudir a los mecanismos que han sido dispuestos por la ley.⁴²

Respecto del *Score* o puntaje de crédito, señaló que se trata de una herramienta de estadística que se construye a partir de múltiples factores, que se actualiza en tiempo real y que, no constituye ninguna valoración de si una persona tiene o no la capacidad de pagar una deuda de un mayor o menor monto, ni recomienda a la institución financiera o comercial que otorgue o deniegue un crédito o un servicio.⁴³

Del mismo modo, precisó que el *Score* o puntaje de crédito, es dinámico y que se calcula en línea con la información que esté disponible en el momento de la consulta, es decir, que puede variar de un día a otro, sin que sea posible realizar su aumento por la sola voluntad

⁴⁰ Página 15 del archivo pdf. 009. AlcanceContestaciónEperian

⁴¹ Página 15 ibídem

⁴² Página 12 ibídem

⁴³ Páginas 14 y 16 ibídem

de la accionante, “como quiera que el mismo, corresponde a una serie de variables previamente determinadas por el modelo estadístico y matemático adoptado por la entidad correspondiente”.⁴⁴

Con base en lo expuesto, debe señalarse que el numeral 4, del artículo 2.2.2.27.1 del Decreto 1074 de 2015, indica que los operadores de información, deben reportar el “registro de consultas” de los **últimos 6 meses**, a saber:

“ARTÍCULO 2.2.2.27.1. Requisitos mínimos de información. Para los efectos de lo consagrado en el artículo 14 de la ley 1266 de 2008, los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, al presentar la información de los titulares deberán adoptar un formato que contenga, como mínimo, los datos requeridos en el presente capítulo, según el sector al cuál pertenezca la fuente de información.

La información a la que se refiere el presente capítulo deberá atender las características y particularidades de cada contrato celebrado.

l. Información general del titular de la información: (...)

4. Registro últimas consultas: Deberá indicarse el número de consultas realizadas en los últimos seis (6) meses.”

En ese sentido, los operadores de la información están en la obligación de conservar la huella de datos o el registro de consultas por un término de 6 meses y, por lo tanto, el registro no puede ser eliminado, tal y como lo requiere la accionante.

Ahora bien, frente al *score* o puntaje crediticio, debe indicarse que, de conformidad con el artículo 08 de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información tienen dentro de sus deberes el de reportar la información a los operadores de información de forma correcta, completa y exacta y, en caso de que la misma presente alguna inconsistencia, deben proceder con su rectificación, a saber:

“ARTÍCULO 8°. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

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.

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores. (...)”

⁴⁴ Página 05 ibídem

Así mismo, debe señalarse que, la calificación o “*score de crédito*” está relacionada con los modelos de evaluación del riesgo de crédito o “*scorings*” que adoptan internamente las entidades financieras o fuentes de información. Sobre el particular, la Superintendencia de Industria y Comercio, ha precisado lo siguiente⁴⁵:

“(…) (L)as entidades financieras, en tanto manejan y administran ahorro del público, están en la obligación de adoptar mecanismos para que el riesgo de crédito esté adecuadamente protegido. En ese orden, deben adoptar un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio “SARC”⁴⁶, el cual contiene los parámetros, principios y criterios mínimos y generales a desarrollar en el marco de la evaluación referida.

Para el cumplimiento del anterior propósito, las entidades pueden adoptar modelos financieros internos (scorings) como mecanismos de calificación de riesgo cuyas bases están soportadas en técnicas estadísticas y matemáticas. Ellos permiten llevar a cabo análisis cuantitativos acerca del desempeño del deudor en la atención de los créditos otorgados en un pasado, posibilitando así cuantificar el riesgo que se mide, por lo general, con puntos que representan una calificación ⁴⁷(…)

*Dicho de otro modo, el score o puntaje **responde al criterio particular y subjetivo de las entidades crediticias conforme a un modelo estadístico de riesgo** y no responde a la categoría de dato personal (…)*

*La Ley 1266 de 2009 consagró las reglas relativas al manejo de información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en las historias de crédito que administran los operadores de la información (Centrales de riesgo), **mas no se regularon los criterios por medio de los cuales se pueda calcular a través de modelos estadísticos, la probabilidad de pago de una persona**”.*

En ese orden de ideas, como el *Score* o puntaje de crédito se actualiza con la información que es reportada por las fuentes a los operadores de información, es la fuente, en caso de existir alguna inconsistencia en los datos que son reportados, quien, a solicitud del interesado, debe proceder con su rectificación.

Sin embargo, en el presente caso no existe prueba -siquiera sumaria- de que el accionante haya solicitado a través de reclamo, solicitud o petición, la corrección, rectificación o actualización de la información que considera errónea, ante las fuentes de información.

Por lo tanto, se concluye que **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** no ha vulnerado los derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y debido proceso de la señora **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS**, por cuanto no está dentro de sus competencias la de actualizar la información de “*la huella de consulta*”, ni del “*score o puntaje crediticio*”, razón por la cual se denegará el amparo.

⁴⁵ Consultado en:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/descargas/21/21043638> -
<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/descargas/21/21279591>

⁴⁶ Regulado en el capítulo II de la Circular 100 de 1995, el cual puede ser consultado en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/15466>

⁴⁷ Concepto 2010094190-001 del 26 de enero de 2011

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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** respecto del derecho fundamental de petición invocado por **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** en contra de **CIFIN S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela respecto de los derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre y al debido proceso invocados por **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** en contra de **CIFIN S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

CUARTO: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre y al debido proceso invocados por **LIGIA ESPERANZA ESPITIA CASTELLANOS** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

QUINTO: 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

SEXTO: 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