



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO DIECIOCHO LABORAL
DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

Medellín, diecisiete de mayo de dos mil veintidós

PROCESO	Acción de tutela
ACCIONANTE	Lizeth Yuliana Palacio Ortiz
ACCIONADO	Banco Agrario de Colombia, Datacrédito Experian y Transunion Cifin
RADICADO	05001 31 05 018 2021 00183 00
INSTANCIA	Primera
PROVIDENCIA	Sentencia 69 del 2022
DERECHOS INVOCADOS	Petición, habeas data, principio de favorabilidad, debido proceso, buen nombre, honra y acceso a la justicia.
DECISIÓN	Concede Tutela.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, procede el Despacho a definir la viabilidad de la Acción de Tutela de la referencia.

ELEMENTOS FÁCTICOS

Manifiesta la accionante que, el 21 de enero de la presente anualidad presentó derecho de petición ante el Banco Agrario y el defensor al consumidor del mismo banco, solicitando la eliminación del reporte negativo emitido por la entidad en las centrales de riesgo ante la falta de notificación de la presunta obligación financiera. El 16 de febrero de la misma data la entidad emitió respuesta accediendo a eliminar el reporte por falta de documentación. Sin embargo, al no cumplirse con lo indicando reiteró la solicitud, obteniendo la misma respuesta el 11 de marzo de la misma anualidad.

El 11 de marzo de 2022 presentó nuevamente derecho de petición, pero esta vez solicitando una fecha clara y cierta para ver reflejada la eliminación del reporte en las centrales de riesgo, a lo que se emitió respuesta el 29 de marzo, indicando que desde el 16 de marzo se podía evidenciar. Al no reflejarse dicha eliminación se reiteró la solicitud, indicándose el 19 de abril que la misma ya había sido eliminada. Sin embargo, indica la accionante que la misma seguía evidenciándose en las centrales de riesgo, razón por la cual decidió impetrar nuevamente una petición el 20 de abril solicitando una fecha clara y cierta para ver reflejada la gestión. Hasta la fecha de la presentación de la acción constitucional la entidad ha omitido dar respuesta a la última petición realizada, sin observarse reflejada la gestión que afirmó realizar desde el mes de febrero.

Resalta que, las peticiones incoadas no han sido resueltas de manera completa al no encontrarse clara ni probada la irregularidad en la notificación previa a los reportes en las

centrales de riesgo que afectan directamente su vida crediticia, acceso a una vivienda digna y a un mejor trabajo. Por lo anterior, considera vulnerado su derecho fundamental de Petición, habeas data, principio de favorabilidad, debido proceso, buen nombre, honra y acceso a la justicia.

SOLICITUD DE TUTELA Y DERECHOS INVOCADOS

Solicita se protejan los derechos fundamentales vulnerados y se le ordene a las accionadas que, de manera inmediata, emitir pronunciamiento de fondo y completa a las peticiones incoadas, ordenando además, la eliminación de los reportes negativos en centrales de riesgo tal y como se accedió por la entidad bancaria accionada en las respuestas referidas.

RESPUESTA DEL ENTE ACCIONADO

A través de auto del 08 de mayo de 2022 (sic), pues en realidad se trata de una providencia del 9 de mayo de 2022, por medio de la cual se admitió la acción de tutela, ordenándose la notificación y concediéndole a las entidades accionadas el término de dos (2) días para que rindieran informe respecto de los hechos de la tutela.

Dentro del término conferido para hacerlo, la entidad accionada BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, rindió informe indicando que la petición fue resuelta el 11 de mayo de 2022 por la Vicepresidencia Ejecutiva-Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, remitida al correo electrónico aportado en el escrito de tutela, en donde se reiteró lo indicado en respuesta del 16 de febrero, donde se puso en conocimiento que de no ser saldada la obligación sería reportada nuevamente ante las centrales de información, describiendo detalladamente la obligación en mora. Resalta que, si bien se encontraba corregida la información, la entidad tiene el compromiso de reportar mes a mes ante las autoridades de centrales de información financiera el comportamiento que ha tenido con el producto vigente en la entidad bancaria. Razón por la cual, atendiendo a que no fue saldada la obligación, la entidad nuevamente realizó el reporte, sin resultar procedente su modificación en virtud de lo antedicho.

Por su parte, la entidad accionada, CIFIN S.A.S. TRANSUNION, rindió informe indicando que su objeto principal es la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, razón por la cual es totalmente independiente de las fuentes que reportan la información y no puede realizar de manera unilateral modificación alguna.

Así las cosas, la notificación previa al reporte de información negativa ante el operador, debe ser cumplido por las fuentes, sin que dicha entidad tenga injerencia alguna. Debiéndose concluir que no ha vulnerado ni lesionado derecho fundamental alguno, aunado a que las

peticiones invocadas y que dieron lugar a la presente acción constitucional no fueron puesta en ningún momento en conocimiento de la entidad.

Por otro lado, la entidad accionada EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO, rindió informe advirtiendo que la fuente de información en el caso particular es la entidad bancaria, quien conoce los pormenores de la respectiva relación comercial con el titular, al ser ella quien cuenta con los soportes documentales y con los elementos fácticos que permiten dilucidar la materia, quien es la llamada a determinar si efectivamente hubo un incumplimiento. Por lo que, la fuente de información llamada a controvertir con mayor claridad los argumentos que invoca la parte actora de la presente es el Banco Agrario, resultando Datacredito como operador de la información no responsable de lo solicitado por la accionante. Advierte que EXPERIAN COLOMBIA S.A -DATACREDITO no tiene una relación directa con el titular.

TRÁMITE DE LA TUTELA

Una vez adelantado el trámite correspondiente, se observa que resulta procedente proferir decisión de fondo, toda vez que no se observa causal de nulidad que invalide el trámite de tutela y por ser este Despacho competente para conocer de la acción impetrada, de conformidad con lo previsto en el art. 86 C. P. de Colombia y el Decreto 2591 de 1991.

PROBLEMA JURÍDICO

El conflicto jurídico se centra en determinar si como lo asegura la tutelante se han vulnerado sus derechos fundamentales al omitir la parte accionante emitir una respuesta de fondo y completa a las peticiones invocadas. Encontrándose en este asunto que, no se acreditó en el trámite de tutela por parte del BANCO AGRARIO que se haya emitido una respuesta de fondo y completa a las peticiones invocadas por la accionante, debiéndose tutelar el derecho fundamental de petición; tal como pasa a explicarse:

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1° del Decreto 2591 de 1991, señalan que procede la acción de tutela para reclamar la protección inmediata a derechos fundamentales ante la vulneración o amenaza de la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares que cumplan función pública. Un aparte de la norma es el siguiente:

Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces..., la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

(...)

la ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares

encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

De acuerdo a la disposición antes citada, debe indicarse que la tutela es procedente ante cualquier entidad pública de cualquier nivel o de un particular en los casos señalados jurisprudencialmente, con el fin de solicitar la protección de los derechos fundamentales que se consideren amenazados o vulnerados por ellas.

Por su parte el derecho de petición, se encuentra contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política, estableciendo lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

A través de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, se reguló lo concerniente al derecho de petición ante las autoridades y los particulares, así como los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones en el artículo 14 de la siguiente forma:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Ahora bien, frente al derecho de petición la H. Corte Constitucional ha establecido una línea jurisprudencial a través de la cual se indica que la Administración o un particular ante una petición presentada por cualquier persona, tiene la obligación de brindar una respuesta pronta

y de fondo, ya que de no existir esta obligación se haría nugatorio el derecho a presentar peticiones, es decir, no tendría objeto contar con la posibilidad de presentar peticiones, si a su vez no se tuviera la seguridad de que se va a obtener una respuesta.

La obligación de la administración va más allá de dar una respuesta, pues esta debe tener las siguientes características para que se considere efectiva: 1) ser oportuna; 2) resolver de fondo, con claridad y precisión lo que se solicita y 3) debe ponerse en conocimiento del peticionario; de manera que, si no se cumple con alguno de ellos, se vulnera el derecho fundamental de petición.

Sobre estos elementos configuradores del derecho de petición, la H. Corte Constitucional se ha pronunciado entre otras, en sentencia T-140 de mayo de 2021, M.P. Cristina Pardo Schlesinger, en los siguientes términos;

(i) La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles.
(...)

(ii) La respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

(iii) La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición. La notificación en estos casos se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.

Igualmente, la Alta Corporación ha clarificado que la respuesta al derecho de petición resulta suficiente si se cumple con los requisitos anteriores, sin que se implique la aceptación de lo que se pide, pues la respuesta puede ser positiva o negativa; tampoco puede la administración

exonerarse de la obligación de dar respuesta por falta de competencia de la entidad a la que se presentó la misma y cuenta con los términos establecidos en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 ya indicados.

Todo lo anterior, ha sido explicado por la Alta Corporación, entre otras en Sentencia T- 077 de marzo de 2018, M.P Antonio José Lizarazo Ocampo, en los siguientes términos:

- 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.
(...)
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado.

Debe tenerse en cuenta además que, a causa de la declaratoria del estado de emergencia, ordenada mediante el Decreto 417 de 17 de marzo de 2020, el presidente de la República en uso de sus facultades expidió el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5° la ampliación de los términos para atender las peticiones durante la vigencia de la emergencia sanitaria. De manera general, las peticiones presentadas durante la vigencia de la emergencia sanitaria o que estuvieran en trámite, debían tramitarse en el término de treinta días posteriores a su presentación y de treinta y cinco días cuando de materias a cargos de la entidad receptora, debiendo informarse al peticionario cuando fuere posible la resolución de la misma dentro de ese término, así como la nueva fecha de respuesta.

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En la presente acción de tutela se solicita la protección de los derechos fundamentales de petición, habeas data, principio de favorabilidad, debido proceso, buen nombre, honra y acceso a la justicia, los cuales considera vulnerados por la entidad accionada ante la falta de respuesta de manera completa y de fondo a la solicitud elevada. Pretende se ordene a la entidad bancaria accionada que, de manera inmediata, emita pronunciamiento de fondo y

completa a las peticiones incoadas, ordenando, además, la eliminación de los reportes negativos en centrales de riesgo tal y como se indicó en las respuestas referidas.

Por su parte, la entidad accionada, BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, rindió informe indicando que la petición fue resuelta el 11 de mayo de 2022 por la Vicepresidencia Ejecutiva-Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, remitida al correo electrónico aportado en el escrito de tutela, donde se reiteró lo indicado en respuesta del 16 de febrero, donde se puso en conocimiento que de no ser saldada la obligación sería reportada nuevamente ante las centrales de información, si bien se encontraba corregida la información, la entidad tiene el compromiso de reportar mes a mes ante las autoridades de centrales de información financiera el comportamiento que ha tenido con el producto vigente en la entidad bancaria.

Por otro lado, la entidad accionada, CIFIN S.A.S. TRANSUNION, rindió informe indicando que su objeto principal es la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, razón por la cual es totalmente independiente de las fuentes que reportan la información y no puede realizar de manera unilateral modificación alguna.

Por último, la entidad accionada, EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO, rindió informe advirtiendo que la fuente de información en el caso particular es la entidad bancaria quien conoce los pormenores de la respectiva relación comercial con el titular, al ser ella quien cuenta con los soportes documentales y con los elementos fácticos que permiten dilucidar la materia, quien es la llamada a determinar si efectivamente hubo un incumplimiento.

Debe recordarse que tal como se señaló en precedencia, el derecho de petición apareja la obligación de la administración o particular, de brindar una respuesta oportuna, de fondo, con claridad y precisión, que debe ser puesta en conocimiento del peticionario o peticionaria, sin que ello implique que sea positiva, es decir, accediendo a las pretensiones de la parte, ya que puede ser negativa y con ello se estaría dando respuesta en los términos indicados.

De la documentación allegada al despacho y que obra en el expediente digital, se encontró copia del derecho de petición presentado por la accionante y dirigido al BANCO AGRARIO (ítem 02 del expediente digital. fls. 25 y 69) de donde se desprende solicitud de eliminación de reporte negativo de centrales de riesgo y/o corrección de la calificación de riesgo ante la presunción de ilegalidad; solicitud de confirmación si la presunta obligación financiera nació en dicha entidad, al igual que una serie de preguntas específicas enumeradas y remisión de pruebas sobre la notificación y extractos de la presunta obligación financiera incumplida.

Así mismo, se observa copia de las respuestas emitidas por la entidad financiera (ítem 02 del expediente digital. fls. 70 y ss) de donde se desprende que la entidad accionada accedió a la modificación del reporte, advirtiendo que, en caso de no regularizar el saldo en mora de la

obligación se realizaría un nuevo reporte ante las centrales de información. Sin embargo, teniendo en cuenta la extensiva petición presentado por la accionante, no se encuentra probado que la entidad haya emitido una respuesta de manera completa a cada una de las peticiones enumeradas en el escrito petitorio, por ejemplo, no encuentra el despacho la remisión de las pruebas solicitadas o en su defecto, la explicación ante la falta de aquellos, ni un análisis de fondo a la solicitud de revisión frente a la presunta ilegalidad del reporte por falta de notificación.

Aunado a lo anterior, no encuentra esta judicatura viable que la accionante deba presentar un derecho de petición cada mes para que se eliminé el reporte o se indique una fecha cierta en que se realizará el mismo, siendo necesario que la entidad bancaria accionada haga un estudio de fondo de la situación planteada por la accionante y emita un pronunciamiento sobre la situación encontrada que deje claro el estado del proceso. De tal manera que, la accionante no tenga que volver al punto de partida cada mes e impetrar un nuevo derecho de petición ante la falta de información clara y congruente sobre el trámite objeto de petición, pues si la entidad accionada tal y como lo indicó en las respuestas emitidas evidencia una irregularidad interna ante la falta de documentación, la solución en ningún caso puede ser extensiva únicamente por un mes, colocando a la accionante en un desgaste inaceptable, siendo la entidad quien debe explicar y dar solución a dicha situación ponderando en todo caso los derechos de la accionante.

Es importante recordar que, el derecho de petición debe resolver de manera clara y congruente las peticiones invocadas por el peticionario, encontrándose en el caso particular que las respuestas emitidas por la entidad bancaria accionada resuelven de manera transitoria, evasiva y poco explícita lo peticionado, resultando incongruente y poco eficaz, razón por la cual considera esta judicatura vulnerado el derecho fundamental de petición, siendo obligado un estudio razonable, congruente y completo de la situación que pone en conocimiento la accionante, emitiendo una respuesta de fondo y completa a las peticiones invocadas, debiéndose, además, remitir prueba de lo resuelto.

En consecuencia, como viene de decirse, se TUTELARÁ el derecho fundamental de petición y se ORDENARÁ al Banco Agrario de Colombia que en el término de diez (10) días siguientes a la notificación de esta providencia, realice un estudio de la situación puesta en conocimiento por la accionante, emitiendo en dicho término una respuesta de fondo, completa y congruente a las peticiones invocadas, debiendo resolver cada uno de los ítems del escrito petitorio.

En cuanto a EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. TRANSUNION no se emitirá pronunciamiento al no encontrarse vulneración alguna a derecho fundamental. En cuanto a los demás derechos fundamentales deprecados por la parte accionante, encuentra el despacho que son consecuencia del derecho de petición resuelto de manera incompleta e incongruente, razón por la cual al tutelarse el mismo se encuentran implícitamente protegidos.

Finalmente, se advertirá que la inobservancia de lo aquí impartido generará las sanciones que por desacato impone el art. 52 del Decreto 2591 de 1991, se ordenará notificar la decisión en la forma establecida por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, indicándose a las partes que la misma puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación y que en caso de no impugnarse la acción, una vez el fallo alcance ejecutoria formal, se enviará lo actuado ante la H. Corte Constitucional a efectos de su eventual revisión.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, EL JUZGADO DIECIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN, administrando Justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

FALLA

PRIMERO. TUTELAR el derecho fundamental de petición a la señora LIZETH YULIANA PALACIO ORTIZ, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO. ORDENAR al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA que en el término de diez (10) días siguientes a la notificación de esta providencia, realice un estudio de la situación puesta en conocimiento por la accionante, emitiendo en dicho término una respuesta de fondo, completa y congruente a las peticiones invocadas, debiendo resolver cada uno de los ítems del escrito petitorio.

TERCERO. NO EMITIR pronunciamiento alguno sobre EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. TRANSUNION al no encontrarse vulneración alguna a derecho fundamental.

CUARTO. ADVERTIR que la inobservancia de lo aquí impartido generará las sanciones que por desacato impone el art. 52 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO. NOTIFICAR de este fallo en la forma establecida en el Artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, advirtiéndole a las partes que el mismo puede ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

En caso de no impugnarse, una vez alcance ejecutoria formal, se enviará lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional para a su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'A' followed by a smaller capital letter 'M' and a period.

ALBA MERY JARAMILLO MEJIA
JUEZA

IRI