



**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL**  
**Bogotá D.C., 8 de noviembre de 2021**

**Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-00980-00**

Se decide la acción de tutela interpuesta por Danna Paola Díaz Sánchez contra Datacrédito Experian.

**ANTECEDENTES**

La accionante reclamó la protección de sus derechos fundamentales de petición, *habeas data*, buen nombre, honra, libertad e igualdad ante la Ley, los cuales consideró vulnerados por la central de información crediticia accionada, por cuanto el 11 de marzo de 2021 solicitó electrónicamente que actualizara en su sistema de información su primer nombre, el cual cambió mediante Escritura Pública número 3183 del 2 septiembre del año 2011, sin que a la fecha de interposición de la presente solicitud de amparo haya recibido respuesta.

Por lo anterior, la gestora pidió se le amporen las garantías superiores descritas, se ordene a la accionada emitir una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo a su petición, con la correspondiente actualización de sus bases de datos.

**RESPUESTA DE LA ACCIONADA**

Datacrédito señaló que mediante mensaje de datos fechado 17 de marzo de 2021 dio respuesta a la petición de la actora y en él le indicó los requisitos para presentar peticiones y los canales de atención que posee el operador de información. Hizo hincapié en que uno de los aludidos requisitos consiste en que la petición por escrito venga con presentación personal ante Notario Público, para validar la identidad del petente y así proteger sus datos, exigencia que no fue atendida por la accionante.

Conforme a lo anterior, dijo haber observado de manera integral el deber que le asiste de responderle a la peticionaria, sin que ello lo obligue a proceder a lo solicitado.

## CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario, el problema jurídico a resolver en esta oportunidad consiste en determinar si la accionada vulneró el derecho fundamental de petición de la actora, al presuntamente no emitir un pronunciamiento de fondo frente a la petición presentada el 11 de marzo de 2021, con la cual pretende la actualización de su primer nombre en dicha central de información financiera.

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días, y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados igualmente al caso de particulares.

No obstante, el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020, adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, decretada con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país a causa del Covid-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se **ampliaron** los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, a la fecha salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) La actora remitió el 11 de marzo del año que avanza una solicitud de “*ACTUALIZACIÓN DE DATOS – CAMBIO DE NOMBRE*” a la central de información financiera Datacrédito Experian, como consta en la parte inferior del folio 2 del archivo 002 de pruebas y anexos del expediente digital de tutela.

b) Dicha solicitud se remitió a la dirección electrónica [servicioalciudadano@experian.com](mailto:servicioalciudadano@experian.com) y se obtuvo acuse de recibo mediante mensaje de datos fechado 17 de marzo de 2021, en el que se le indicó a la petente que la solicitud había sido recibida y radicada bajo el número 2450101, como consta en el folio 8 del archivo 002 de pruebas y anexos del expediente digital de tutela.

c) Datacrédito Experian al pronunciarse frente a este asunto, acreditó haber dado respuesta a la petición que le elevó la accionante, mediante mensaje de datos remitido el 17 de marzo de 2021 al correo [dpaoladiaz1@gmail.com](mailto:dpaoladiaz1@gmail.com) como consta en el archivo 009 del expediente digital de tutela.

Adicionalmente, la accionada precisó que en dicha respuesta le indicó a la actora los requisitos dispuestos por el operador para atender las peticiones de los usuarios, dentro de los que se encuentra que la petición contenga presentación personal ante Notario Público, a efectos de validar la identidad de quien eleva la solicitud y proteger sus datos. Exigencia que en este caso no fue atendida ni subsanada por la petente.

Pues bien, conforme a las pruebas analizadas de cara al caso concreto, es claro el naufragio de la presente solicitud de amparo, como quiera que no se advierte ninguna vulneración por parte de la central de información crediticia accionada respecto de los derechos superiores de la tutelante.

Lo anterior en la medida en que obran en el plenario pruebas contundentes que revelan que Datacrédito Experian contestó oportunamente y en debida forma, la petición que le elevó la señora Díaz Sánchez, respuesta que fue clara, precisa, congruente y con una notificación eficaz, como quiera que fue remitida a la dirección electrónica informada por la peticionaria no solo en su solicitud sino en el escrito tutelar.

En la respuesta en mención se puso de presente a la peticionaria los requisitos que debía reunir la solicitud para ser tramitada, concretamente aquel relacionado con que la solicitud debía contener nota de presentación personal ante Notario, y al contrastar la petición y los anexos que le remitió la accionante a su oponente por medios electrónicos, salta a la vista que dicha exigencia no fue cumplida, como quiera que la solicitud se elevó sin ninguna formalidad a través del texto contenido en el mensaje de datos, y si bien se adjuntaron los debidos soportes, ellos no satisfacen la omisión anotada.

Aunado a lo anterior, se echan de menos elementos de prueba que permitan establecer que la accionante subsanó dicha falencia, por ende, no hay lugar a censurar el actuar de la accionada, pues el hecho de que no haya acogido favorablemente la solicitud de la tutelante, no comporta una vulneración a sus garantías superiores, pues la Corte Constitucional ha sido enfática en señalar que *“la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta*

*sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. (...) **Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido***<sup>1</sup>. (Negrilla intencional del Juzgado).

Adicionalmente, conforme a lo indicado por el extremo pasivo en sus argumentos defensivos, la exigencia que le planteo a la actora como condición para dar curso a su solicitud y la cual no fue atendida ni subsanada, se encuentra amparada en en el numeral ii) del literal b) del numeral 1.1.1., de la Resolución 76434 de 2012<sup>2</sup>, que establece lo siguiente:

*“De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 5° de la Ley 1266 de 2008, las Entidades que administren bases de datos deben tomar todas las medidas de seguridad razonables para garantizar que la información personal contenida en ellas sea suministrada, únicamente, a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos o a sus causahabientes.*

*“Para tal efecto y como mínimo, los operadores deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las peticiones o consultas que aquellos presenten:*

*“b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:*

*“ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal)”.* (Subrayado intencional del Juzgado).

Incluso, el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el canon 17 de la Ley 1437 de 2011 dispone que se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no complementa o satisfaga el requerimiento que le hizo el destinatario de la solicitud *“dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”*. Por consiguiente, como la gestora del amparo no acreditó que saneo las falencias advertidas, era dable que la accionada entendiera por desistido su pedimento.

En conclusión, al no advertirse una trasgresión a los derechos fundamentales de la accionante por parte de la convocada, no resta más que denegar el presente amparo.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-058 DE 2018, Magistrado Ponente Antonio José Lizarazo Ocampo.

<sup>2</sup> por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008.

**RESUELVE:**

**PRIMERO. NEGAR** el amparo solicitado por la accionante, conforme a lo analizado en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO.** Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

**TERCERO:** Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA**  
Jueza

110014003-022-2021-00980-00

(DLGM)

Firmado Por:

**Camila Andrea Calderon Fonseca**

**Juez**

**Juzgado Municipal**

**Civil 022**

**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **43756db6b933aa6de67627547b8773c51299fe0941046c8fe20b5bcd3a668dc**

Documento generado en 08/11/2021 12:06:30 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>