



**JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO MIXTO DE BARRANQUILLA**

PROCESO TUTELA PRIMERA INSTANCIA

RADICACIÓN: 08001-3153-003-2024-00068-00

ACCIONANTE: LEIDY LAURA ROCHA RAGO CC 1.143.155.404

ACCIONADO: QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTÁ Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DERECHO: PETICIÓN

Barranquilla, veintiuno (21) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

I. ASUNTO A TRATAR

Corresponde a este despacho pronunciarse sobre la acción constitucional instaurada por la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO CC 1.143.155.404, en nombre propio, en contra de las entidades QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTÁ Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, habeas data, buen nombre y debido proceso.

II. ANTECEDENTES

En el escrito de la tutela, el accionante, narra los siguientes hechos que se sintetizan así:

1. Presentó petición ante la entidad QNT, solicitó la remisión de los soportes requeridos para la publicación de la información a las centrales de riesgos.
2. De acuerdo a la respuesta dada el 17 de octubre de 2023 esta entidad indica que se encontraba dentro de los lineamientos para realizar el reporte y fundamentó su respuesta bajo los siguientes argumentos. (Fol. 2)
3. Conforme a este punto de la respuesta emitida por QNT, no le consta, ni tiene claridad sobre esta cesión de crédito ya que no fue notificado sobre este acto, es solo hasta el día 17 de octubre del 2023 en que esta entidad le aportó el documento de cesión sin aportar los documentos requeridos. Este documento corresponde a una acción temeraria y de mala fe, al no poder constatar quien actúa como representante legal de QNT y si tiene poder para ello y quien actúa como representante legal de Banco de Bogotá y en calidad de que actúa. Por lo tanto, los requisitos para determinar la claridad del acto no se encuentran plenamente configurados y concisos pues cuando el cedente transfiere el dominio del crédito a favor del cesionario mediante título traslativo debe estar debidamente autenticado por los intervinientes o coadyuvados por los interesados de forma que se pueda ver todos los datos de los responsables de dicha cesión.
4. Siendo el medio por escrito anteriormente indicado el pactado con la fuente BANCO DE BOGOTA, la notificación al deudor debe ser enviada a la última dirección del deudor, que debe ser clara No aportar la notificación ni Mostrar guía por empresa de mensajería certificada como notificación constituye una acción de mala fe, ya que no es posible ser objeto de consulta posterior, por este motivo suplica a este despacho que falle en derecho al debido proceso y buen nombre toda vez que me encuentro ante un perjuicio irremediable, actualmente no tiene vivienda propia y se encuentra en un proceso de crédito de vivienda

través de planes de vivienda del estado y con este reporte se le hace imposible acceder al sistema financiero.

5. Sin embargo, también es cierto que la notificación puede ser enviada a través de los extractos, pero esta debe incluir la leyenda que indique: que pasados 20 días calendarios si el deudor no realiza el pago será reportado a las centrales de riesgos. Pero la entidad QNT no lo aporta y deben evidenciar de igual manera que fue notificada a través de este medio, situación que no se acredita. La notificación es un requisito esencial del debido proceso que busca proteger el derecho de defensa y contradicción para que estas puedan ser controvertidas.
6. DATA CREDITO y CIFIN como operador de la información, deberá de suministrar los soportes de notificación previa aportados por la fuente (Banco de Bogotá) que ostenta la calidad de acreedor, ya que como operadores de información se debe de suponer que verifican que la fuente cumpla con los requisitos previos para publicar el dato y posteriormente al estar en cabeza de QNT también debe de contar con los soportes una vez se determine si en realidad son o no los cesionarios. Si bien es cierto que la entidad respondió el derecho de petición no se entiende superado este hecho toda vez que su respuesta no es de fondo no es clara, es incongruente.
7. Falta de respuesta de fondo: No conlleva necesariamente que se acceda a lo pedido, independientemente del sentido en que se profiera la respuesta, es decir, que se conceda o no lo pedido. Pero se genera la causal cuando la respuesta dada no es clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, o es una respuesta evasiva que vulnera el derecho de petición por responder, a la solicitud se encuentre en trámite o en revisión.

### III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, el accionante pretende que se le amparen los derechos incoados, y como consecuencia de ello, *“...Solicito señor juez se ampare mi derecho fundamental al debido proceso y buen nombre y derecho de petición. Solicito señor juez ordenar a QNT que en término perentorio de 48 aporte las pruebas de notificaciones previas en caso de no tenerlas eliminen el dato negativo. Se oficie a DATA CREDITO como operador de la información para ser escuchado en esta acción tutelar y aporte el soporte que entrega la fuente sobre la notificación, de no tenerlas el reporte es ilegal. Solicito señor juez ordene a BANCO DE BOGOTÁ a aportar las notificaciones previas ya que es la entidad de origen, de no tenerlas se elimine el dato negativo. Por ser una entidad vigilada por la superintendencia financiera sírvase oficiar a esta entidad, para que determine las sanciones pertinentes determine si estas entidades cuentan con el certificado para determinan en que calidad actuaban en la cesión de crédito como también se pronuncie en las inconsistencias en el reporte por carencia de documentación. Solicito señor juez ORDENAR A LA SUPERFINANCIERA a abrir investigación a estas dos entidades QNT Y BANCO DE BOGOTÁ por la presunta vulneración a Derechos del consumidor ley 1480 del 2011...”*

### IV. PRUEBAS

La parte actora en su escrito tutelar relacionó como anexos:

1. Copia del Derecho de Petición enviado a QNT.
2. Copia de las respuestas QNT.

3. Copia de cédula de ciudadanía.
4. Informe de las entidades accionadas y vinculadas.

## V. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela se avocó el día ocho (8) de marzo de dos mil veinticuatro (2024), ordenándose notificar a la entidad accionada y la vinculación de DATA CREDITO EXPERIAN, TRANSUNION CIFIN, para que se pronunciaran sobre los hechos depuestos por el actor.

LA SOCIEDAD QNT S.A.S., a través de ELIZABETH RAMÍREZ FORERO, en su calidad de apoderada general, manifestó que “...Ciertamente el 25 de septiembre de 2023, se recibió en nuestros canales de atención al usuario, requerimiento por parte de la Sra. LEIDY LAURA ROCHA RAGO, el cual fue debidamente contestado el día 17 de octubre de 2024 de manera clara punto por punto y explicando de fondo cada una de sus peticiones, así como entregando todos los documentos solicitados y que se encuentran en custodia de QNT, como se puede evidenciar en la respuesta adjunta a los anexos de la presente contestación. En efecto, a la fecha existe un reporte ante las centrales de información, toda vez que no se ha realizado el pago de la obligación No.\*\*\*1756, No.\*\*\*3589 y No.\*\*\*3588 adquirida con el Banco de Bogotá, tal como se puede evidenciar en la siguiente imagen (Fol. 02). Aunado a lo anterior y con respecto a lo expuesto por el accionante, es menester poner en conocimiento a su despacho que entre el Banco de Bogotá y el PATRIMONIO AUTONOMO FC BANCO DE BOGOTA-QNT, el día 30 de agosto de 2019, se celebró un Contrato Marco de Compraventa de Cartera de consumo y otros créditos. A su vez, entre el Patrimonio y la sociedad QNT S.A.S., se suscribió un Contrato de Administración Integral de Cartera, con el fin de que, esta se encargara de la gestión y recaudo de los dineros provenientes de dichas acreencias. Dado lo anterior, al momento de migrar la información correspondiente a la cartera del accionante, se evidenció un reporte negativo ante las centrales de riesgo, dado la altura de mora de la obligación en mención, por lo cual, al no evidenciar un acuerdo de pago o pago sobre la misma se procedió a dar continuidad con el reporte ante las centrales de riesgo. Es importante aclarar que las administradoras de cartera tal como lo indica la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio son aquellas personas naturales y jurídicas de derecho público o privado encargadas de la administración y recaudo de cartera por cuenta del legítimo acreedor; razón por la cual QNT S.A.S, continuó con el reporte negativo de la Señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO, que a la fecha todavía se encuentra en mora con respecto a la obligación adquirida con el Banco de Bogotá. Por consiguiente, se aclara que QNT S.A.S, no realizó un nuevo reporte ante las centrales de riesgo, ya que solo dio continuidad al reporte inicial realizado por la entidad Banco de Bogotá Lo anterior puesto que la entidad que represento adquirió las obligaciones hoy en mora, a través de una compra de cartera en calidad de comprador de buena fe. Teniendo en cuenta lo antes expuesto QNT S.A.S., respeta las normas invocadas, artículo 5 y 7 de la ley 1266 de 2008, puesto que no se realizó por parte de QNT S.A.S., un nuevo reporte, sino que sus obligaciones incumplidas, continuaron con el mismo reporte realizado por el Banco de Bogotá, en su momento en centrales de riesgo. Ahora bien, con respecto a la NOTIFICACIÓN INDEBIDA a la que el accionante hace referencia, es importante aclarar que conforme lo establece el artículo 1960 del Código Civil, al momento de realizar la cesión de una obligación se debe notificar de dicha situación al deudor, por lo cual, el día 30 de agosto de 2019, inició el proceso de gestión de cesión de crédito, y por ende se envió una nueva notificación, en los términos de la Ley 1266 de 2008, la cual le fue notificada AL ACCIONANTE, enviando por medio de mensaje de texto al número de celular registrado en nuestra base de datos. (...) Con respecto a la notificación previa al reporte, se indica que QNT S.A.S no tiene en su poder dicho documento y por lo cual se presente IMPOSIBILIDAD FÍSICA de entregarlo puesto que el reporte negativo originario de las obligaciones objeto de reclamo se generaron, antes de que QNT S.A.S adquiriera la administración de las carteras a nombre del accionante En ese orden de ideas se solicita al presente despacho que oficie a la entidad bancaria para que aporten dicha notificación, puesto que en el momento en que se realizó la compra de cartera, se migró la información junto con el reporte

*negativo del accionante, y QNT S.A.S sólo dio CONTINUACIÓN al reporte que previamente realizó Banco de Bogotá. Por consiguiente, QNT S.A.S no está obligada a realizar la notificación previa como lo indica la accionante, y la información solicitada debe ser remitida directamente a la entidad bancaria, de igual manera se indica que a pesar de lo manifestado por la accionante se indica que QNT, envió notificación de cesión de cartera en donde se le otorgaba a la accionante veinte (20) días para que se comunicara con QNT...”*

LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, a través de ANA MARIA GARZON JIMENEZ, en su calidad de Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos, manifestó que: *“...Valga la pena precisar que la accionadas QNT S.A.S. y las vinculadas DATACREDITO EXPERIAN y TRANSUNION CIFIN, no son unas entidades frente a las que esta Superintendencia ejerza funciones de inspección, vigilancia y control, por lo tanto, la SFC no es competente para hacer seguimiento o pronunciarse respecto de sus actuaciones. En cuanto a la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, entre otra, es pertinente recordar que cuando estas no son vigiladas por la SFC, como sucede en el caso particular, dichas funciones serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, tal como lo indica el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008. Por regla general la procedencia de la acción de tutela debe partir de la comprobación efectiva de la vulneración de los derechos fundamentales de quien actúa como accionante, lo cual amerite por parte del Juez constitucional la adopción de medidas que permitan de manera inmediata proteger el derecho conculcado. Para tal fin, es necesario demostrar que la parte accionada, en caso de ser una autoridad pública, incurrió en una acción u omisión. En el caso particular se tiene que, aunque el accionante dirige la acción contra esta Superintendencia, en el recuento de los hechos no hace ningún reproche para atribuirnos responsabilidad por los derechos que alega le han sido vulnerados. Como se expuso a lo largo de este escrito, no se evidencia relación alguna de la SFC con los intereses que se discuten, pues la sociedad accionada QNT S.A.S. no se encuentra sometida a la supervisión de esta Entidad, por lo que no contamos con facultades para adelantar actuaciones administrativas en su contra o imponer sanciones. Así las cosas, es claro que no existe conducta alguna de la SFC que haya generado merma a las garantías fundamentales de la tutelante, razón por la que la acción de tutela en cuestión es notoriamente improcedente y deberá ser negado el amparo deprecado...”*

CIFIN S.A.S. (TransUnion®), a través de JAQUELINE BARRERA GARCÍA, en su calidad de apoderada general, manifestó que: *“...En ese sentido, para fines de dar claridad sobre la información que ha sido reportada a este Operador, podemos informar que según la consulta al historial de crédito de LEIDY LAURA ROCHA RAGO con C.C No. 1.143.155.404 (accionante), revisada el día 12 de marzo de 2024 siendo las 09:45:56 respecto de la información reportada por la Entidad QNT SAS, como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 061756, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/01/2024 con fecha de reporte de primera mora: 15/12/2016. Obligación No. 483589, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/01/2024 con fecha de reporte de primera mora: 15/12/2016. Obligación No. 483588, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/01/2024 con fecha de reporte de primera mora: 13/12/2016. Ahora bien, las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando un dato negativo lleve más de 8 años en mora continua para que opere la caducidad del dato negativo, cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o cuando la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial. En la base de datos del operador CIFIN S.A.S. (TransUnion®) no tiene registrados reportes negativos del accionante: Una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®) en calidad de Operador de Información, en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, debemos señalar que en el historial de crédito del accionante LEIDY LAURA ROCHA RAGO con C.C No. 1.143.155.404 (accionante), revisada el día 12 de marzo de 2024 siendo las 09:45:56 frente a la Fuente de información BANCO DE BOGOTÁ, NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora*

*que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. Como prueba de lo anterior remitimos una copia de dicho reporte...”*

## VI. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes resumidos anteriormente, corresponde a esta agencia judicial determinar:

¿La presente acción constitucional supera los requisitos dispuestos por la jurisprudencia para la procedencia de su estudio?

¿La accionada QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTÁ y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA han vulnerado los derechos fundamentales al debido proceso y petición de la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO al no resolver de fondo la petición elevada por esta?

¿Es procedente la acción de tutela para eliminar el dato negativo ante las centrales de riesgo financiero?

## VII. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 23 y 86 de la Constitución Política y los Decretos 2591 de 1.991 y 1382 del 2.000, este despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela.

## VIII. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991 para la protección inmediata de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando estos resultaren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Política la cual constituye una garantía y un mecanismo constitucional de protección, directa, inmediata y efectiva, de los derechos fundamentales.

Para la procedencia de este mecanismo tutelar, es necesario que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer valer sus derechos, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela procede a título subsidiario cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través, de un medio judicial ordinario y, en este sentido los medios judiciales ordinarios tienen preferencia sobre la acción de tutela. No obstante, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios, será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante.

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA.

El artículo 15 de la Constitución Política establece que *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De*

*igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...". Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.*

Ahora, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan, por lo cual, el análisis de su vulneración debe de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. En este respecto, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-1319 de 2005, ha establecido las siguientes diferencias:

*"(...) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos."*

El buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica. Al respecto, la Corte Constitucional ha referido en sentencia T-094 de 1995 que:

*"Es claro que, si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial. No se pierda de vista que un cierre del crédito puede provocar una cadena de incumplimientos forzados, la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra"*

De otro lado, el derecho al habeas data o a la autodeterminación informática es aquella garantía constitucional que le permite a la persona *"conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas..."*.

La jurisprudencia constitucional en sentencia T-067 de 2007, ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación:

*"(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo"*

En conclusión, el derecho al habeas data o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos erróneos. En este último evento no sólo

estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre.

## HABEAS DATA FINANCIERO

El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para conocer, actualizar y rectificar todos los datos que sobre éste figuren en cualquier base de datos o archivos. Específicamente, la garantía al habeas data financiero es definida como “(...) el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que ésta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data”.

En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a una clasificación teórica de ésta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de (i) conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos, (ii) de carácter público o privado, (iii) cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.

Ahora, en cuanto al objeto de protección del derecho al habeas data financiero, en la sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010 se expuso que éste recaía sobre la información semiprivada, entendida como:

*“(...) aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales. Ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas (...)”.*

Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.

Por otra parte, el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008 fijó algunas definiciones que contemplan, entre otras, a las partes, personas naturales o jurídicas, involucradas en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, dentro de las que se encuentran el titular de la información, la fuente de información, el operador de la información, y el usuario.

Es importante resaltar que la fuente de información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con autorización previa legal o del titular, al operador de la información y deberá responder por la calidad de los datos que entrega.

Por su parte, el operador de la información está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco. Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la fuente de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada.

Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: la veracidad y la certeza de la información; y la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo.

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

A esto, debemos tener en cuenta la vigencia de la ley 2157 de 2021 por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones conocida como la ley de borrón y cuenta nueva donde el titular de información podrá, entre otras, aplicar reglas para eliminar los reportes negativos a centrales de información, y aplicarán dependiendo de la situación concreta de cada caso.

## EL 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, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

La normatividad anterior consagra dos premisas:

- 1- *Presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular, y*
- 2- *Obtener pronta resolución de sus peticiones.*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional, tales como en sentencias T-487 de 2017 y T-077-18 se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico,

con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En sentencia C-418 de 2017, la Corte reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “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”.*

La Corte ha expresado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio, que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Así pues, de conformidad con la jurisprudencia de la Corte, la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma suficiente, efectiva y congruente con lo solicitado; (ii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Ahora bien, respecto del derecho de petición en tutela, la Corte mediante la sentencia T-903 de 2014 indicó que:

*“(...) la jurisprudencia constitucional ha entendido que cuando se trata de salvaguardar el derecho fundamental de petición, el ordenamiento jurídico no prevé un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz distinto de la acción de tutela, motivo por el cual quien resulte afectado por la vulneración de este derecho puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.*

De este modo, se tiene que, no existiendo otro instrumento judicial para proteger el derecho de petición, por tratarse de un derecho fundamental cuya aplicación es inmediata, el mecanismo más adecuado es la acción de tutela.

#### DEL PRESUPUESTO DE SUBSIDIARIEDAD.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario. Ésta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

En reiterados pronunciamientos de la Corte, se ha manifestado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual, es decir procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración. Sobre el particular, en la sentencia T-753 de 2006 la Corte precisó:

*“Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.”*

La acción de tutela no procede para satisfacer prestaciones de tipo patrimonial y económico, ni su finalidad es, desde punto de vista alguno, indemnizatoria. Ello implica, naturalmente, que pretensiones de tal naturaleza deben ser reclamadas a través de las vías administrativas y judiciales ordinarias dispuestas por el legislador.

Sin embargo, cuando se trata de víctimas del conflicto armado, y de población desplazada en especial –sujetos de especial protección constitucional-, existe una línea jurisprudencial pacífica de esta Corporación en torno a la necesidad de flexibilizar considerablemente la exigencia de subsidiariedad, al punto de que, en casos como estos, la regla general formulada por la Corte consiste en que, prima facie, la acción de tutela resulta ser el mecanismo judicial idóneo, efectivo y adecuado para estudiar la solicitud de amparo del derecho a la reparación integral y al mínimo vital.

## ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO.

Descendiendo al caso *sub examine*, se tiene que la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO, en nombre propio, instauró la presente acción constitucional, en contra de la QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTÁ Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, por la presunta vulneración de su derecho fundamental del debido proceso, petición y habeas data.

Lo anterior, en ocasión a que indica que solicitó ante la QNT S.A.S., petición solicitando información sobre las obligaciones reportadas ante centrales de riesgo solicitando actualizar y eliminar reporte negativo y castigo ante Datacrédito y Cifin por violar la ley 1266 de 2008 Art 12 y le dieron respuesta el día el día 17 de octubre de 2023, de manera desfavorable a la eliminación del reporte negativo.

La sociedad QNT S.A.S. alegó que la petición fue atendida de manera clara, precisa y oportuna allegando constancia de dicha notificación, la cual se hizo en debida forma contando con la constancia de entrega, mientras que LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y CIFIN S.A.S. (TransUnion®), solicitaron ser desvinculadas al tramite constitucional por no existir conducta alguna que haya generado merma a las garantías fundamentales de la tutelante.

Para esta agencia judicial, la anterior respuesta: “Con respecto a la notificación previa al reporte, se indica que QNT S.A.S no tiene en su poder dicho documento y por lo cual se presente IMPOSIBILIDAD FÍSICA de entregarlo puesto que el reporte negativo originario de las obligaciones objeto de reclamo se generaron, antes de que QNT S.A.S adquiriera la administración de las carteras a nombre del accionante En ese orden de ideas se solicita al presente despacho que oficie a la entidad bancaria para que aporten dicha notificación, puesto que en el momento en que se realizó la compra de cartera, se migró la información junto con el reporte negativo del accionante, y QNT S.A.S sólo dio CONTINUACIÓN al reporte que previamente realizó Banco de Bogotá.”, del informe rendido por la tutelada, se extrae, que no dio el tramite pertinente, al derecho de petición, así como lo indica ley 1755 DE 2015, en su artículo 21:

“...Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”

Sea lo primero a indicar, que la parte actora presenta en este trámite dos pretensiones, la primera de ellas, tendiente a amparar su derecho fundamental de petición, en la que afirma haber solicitado a la entidad accionada copia de una serie de documentos tales como la autorización por parte de este para el tratamiento de sus datos y copia de la notificación previa al reporte negativo, fecha de los reportes efectuados por las fuentes y de igual manera la eliminación del reporte negativo, sin que la entidad le haya brindado una respuesta de fondo, y la segunda pretensión, que este despacho judicial, ordene la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Razón por la cual, y frente al derecho de petición, se observa una vulneración a dicho derecho, al no remitir la petición a la entidad cedente e informar a la interesada el traslado de su

solicitud, teniendo en cuenta que 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.

Esto quiere decir que la resolución a la petición, producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, no representa la satisfacción del derecho de petición, la falta de respuesta integral y de fondo, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.

Sin embargo, la actora en los hechos narrados en la tutela, manifiesta su inconformidad frente a la respuesta brindada por la accionada, en relación al trámite de la notificación previa al reporte negativo en las centrales de riesgo.

Ahora bien, si la ciudadana no se encuentra conforme con la respuesta brindada por la entidad la Ley 1266 de 2008, le brinda la potestad al titular de la información que no se encuentre satisfecho, a recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida, lo anterior, teniendo en cuenta que la tutela está caracterizada por ser esencialmente subsidiaria, es decir, su procedencia está sujeta a la verificación previa de la no existencia de otros medios de defensa o a que ante su existencia, éstos no sean lo suficientemente eficaces para la protección inmediata de los derechos fundamentales de los asociados, y en el caso de marras no se evidenció una vulneración de sus derechos en cuanto al tratamiento de sus datos.

En este punto, es menester indicar que la Ley 1266 de 2008, le brinda la potestad al titular de la información que no se encuentre satisfecho, a recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida, en este orden, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: *"Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito."*

De lo anteriormente expuesto, se colige que el accionante no ha agotado todas las alternativas establecidas en la ley 1266 de 2008, en este caso presentar la respectiva reclamación o queja ante la Superintendencia Financiera, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o si llegado el caso se inicie la actuación administrativa por el incumplimiento de obligaciones como fuentes de información; lo anterior, teniendo en cuenta que la tutela está caracterizada por ser esencialmente subsidiaria, es decir, su procedencia está sujeta a la verificación previa de la no existencia de otros medios de defensa o a que ante su existencia, éstos no sean lo suficientemente eficaces para la protección inmediata de los derechos fundamentales de los asociados.

Ahora bien, la Corte Constitucional también ha establecido como excepción al principio de subsidiariedad cuando se pretenda evitar la configuración de un perjuicio irremediable, teniendo en cuenta diversos factores y cada caso en concreto según se manifestó en líneas anteriores, sin embargo, en el presente caso no se evidencia que se esté enfrente de este, pues el actor, no se encuentra en estado de vulnerabilidad, ni debilidad manifiesta, ni acredita ser un sujeto de especial protección constitucional, ni se encuentra demostrado que las vías ordinarias establecidas no sean idóneas ni eficaces para este caso en concreto. Sin que sea suficiente la manifestación de estar interesada en la adquisición de un crédito de vivienda, ha de tratarse de un hecho grave e impostergable.

Razón por la cual es necesario la intervención del Juez constitucional y se amparará el derecho respecto al derecho de petición al no haberse remitido al competente ante la ausencia de custodia de la totalidad de los documentos requeridos. Y frente al habeas data, se declarará improcedente, por cuanto el accionante no ha agotado todas las alternativas que dispone en la justicia ordinaria, por lo tanto, se le ordenara a LA SOCIEDAD QNT S.A.S., la remisión del derecho de petición a la entidad cesionaria.

#### IX. RESUMEN O CONCLUSION

Habida cuenta de las circunstancias fácticas y jurídicas que dieron lugar al ejercicio de la presente acción, tomando en cuenta la jurisprudencia previamente enunciada, y las consideraciones particulares de la situación puesta en conocimiento de esta agencia judicial, procederá el juzgado a amparar el derecho de petición y frente al habeas data se declarará improcedente, por cuanto el accionante no ha agotado todas las alternativas que dispone en la justicia ordinaria, y al no demostrar ser un sujeto especial de protección, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del trámite constitucional.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito Mixto de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### RESUELVE

1. AMPARAR el derecho fundamental de petición de la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO CC 1.143.155.404, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
2. ORDENAR al representante legal y /o quien haga sus veces, de LA SOCIEDAD QNT S.A.S., que dentro de los dos (2) días, siguientes a la notificación de este proveído, proceda a remitir a la entidad competente cedente del crédito, BANCO DE BOGOTÁ, la solicitud radicada por la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO CC 1.143.155.404 el 25 de septiembre de 2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
3. DECLARAR LA IMPROCEDENCIA de la presente acción constitucional frente al derecho constitucional de HABEAS DATA instaurada por la señora LEIDY LAURA ROCHA RAGO CC 1.143.155.404, en nombre propio, en contra de la QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTÁ Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, en consideración a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

4. NOTIFÍQUESE esta providencia por el medio más expedito, es decir, por medio del correo electrónico [ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co).
5. En caso de no ser impugnado el presente fallo, envíese a la Corte Constitucional, para su eventual revisión. Una vez sea devuelta, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LINETH MARGARITA CORZO COBA  
JUEZ