



JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUNICIPAL DE GRANADA - META

Granada-Meta, veintiocho (28) de mayo de dos mil veintiuno
(2021)

OBJETO A DECIDIR

Procede el despacho a resolver lo que en derecho corresponda dentro de la acción de tutela promovida por el señor **HAROL JANYONY ANGARITA QUIÑONEZ** actuando en nombre propio contra el **BANCO DE BOGOTA S.A.**, por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición y habeas data.

IDENTIFICACIÓN DEL ACCIONANTE

Se trata de **HAROL JANYONY ANGARITA QUIÑONEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía N°. 1.032.367.490, quien recibe notificaciones al Celular 310 579 44 61 y por medio del correo electrónico: harol.angarita-1-06@hotmail.com

IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONADOS Y VINCULADO

La presente acción de tutela está dirigida contra el **BANCO DE BOGOTA S.A.**, quien recibe notificaciones en la Calle 36 N°. 7-47 Piso 15, Bogotá D.C, y por medio del correo electrónico: jdiaz2@bancodebogota.com.co – rjudicial@bancodebogota.com.co

Las entidades vinculadas **CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA** quien recibe notificaciones en la Calle 63 N°. 11-09, Bogotá D.C, y por medio del correo electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co – financiera@cisa.gov.co; **PROVEEDORES DE SOLUCIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.S – PROSSEM** quien recibe notificaciones en la Calle 95 N°. 11-51 Ofi 102 y 103, Bogotá D.C, y por medio del correo electrónico: info@prosem.com.co – jcleves@prosem.com.co y **DATA CREDITO** quien recibe notificaciones en la Carrera 7 N°. 76 - 35 y por medio del correo electrónico: contacto@midatacredito.com – notificacionesjudiciales@experian.com

LOS HECHOS.



Relata el accionante haber adquirido en el año 2014 un crédito agropecuario Finagro con el Banco de Bogotá, en la oficina ubicada en esta localidad, por el valor de quince millones de pesos (\$15.000.000).

Con la aceptación de dicho crédito le fue aprobada una tarjeta de crédito (obligación No. 238477) con un cupo de dos millones de pesos (\$2.000.000), la cual acepto. El gerente de dicha entidad financiera le manifestó que era un portafolio al que me había hecho acreedor.

Manifiesta que, luego de aceptado y entregado el dinero del crédito y la tarjeta aprobada, por cuestiones de mala producción en un cultivo de maracuyá y los bajos precios que demandaba en el mercado para la venta y compra de la referida fruta, perdió el dinero que había invertido en ese cultivo conllevándolo a no poder cancelar la mitad de las cuotas a la entidad financiera, y al no contar con ningún otro ingreso económico, igualmente, no cancelo las cuotas de la tarjeta de crédito aprobada; lo que ocasionó haber sido reportado negativamente ante las centrales de riesgo por el incumplimiento a las obligaciones contraídas con el Banco Bogotá.

Agregar para inicios del mes de marzo del año en curso, inicio un trámite para adquirir un crédito con una financiera para la compra de las carteras castigadas por mora en pagos y las que aparecen reflejadas en el data crédito, para lo cual se le exigía por parte de dicha entidad, debía contar con los acuerdos de pago realizados con las entidades con las que tenía obligaciones en mora, dentro de las mismas, se encontraban el BANCO DE BOGOTÁ, cuya anotación negativa en el data crédito la realizó esa entidad por el no pago de la tarjeta de crédito (obligación No. 238477) antes mencionada. Información ésta que le fue suministrada por la entidad Financiera ante quien estaba realizando el trámite del crédito de compra de cartera castigada, y que fue la encargada de realizar la consulta en la base de datos de data crédito.

A raíz de lo anterior, estableció comunicación con el área de cartera del BANCO BOGOTÁ, a fin de llegar a un acuerdo de pago respecto a la obligación en mora de la tarjeta de crédito (obligación No. 23847"7); luego de validar la información, le indicaron que la obligación, ya no registra con ese Banco, sino a cargo de CENTRAL DE INVERSIONES S.A. — CISA, siendo esta entidad la encargada del cobro de la misma y de otorgarme el acuerdo de pago.

Adiciona que, en comunicación establecida con venta de cartera de CENTRAL DE INVERSIONES S.A. — CISA, al número (1) 546 04 00, al indagar sobre la obligación de la tarjeta de crédito contraída con el BANCO DE BOGOTÁ, y que según información de ese banco, fue vendida y se encuentra a cargo de CISA, esta última le informó que en su base de datos no reposa registro alguno a nombre del accionante respecto a obligación



alguna pendiente de pago.

Señala se dirigió ante la oficina del BANCO BOGOTÁ ubicada en este municipio a fin de que se le brindara información respecto de la obligación en mora de la tarjeta de crédito (obligación No. 238477), a efectos de realizar un acuerdo de pago para sanear dicha obligación; siendo atendido por una asesora quien desde su teléfono personal lo comunicó con el área de cartera de esa entidad, quienes le manifestaron que la referida obligación había sido vendida a un agente externo de cobro llamado "PROSSEM", y era con ellos con quien debía comunicarme para realizar el acuerdo de pago.

Por tal motivo, aduce se comunicó con la citada entidad al abonado telefónico No. (1) 7946001 siendo atendido por la señora SANDRA PANTOJA, quien al indagarle por la obligación en mora contraída con el BANCO DE BOGOTÁ le informó que no existe registro alguno a su nombre en sus base de datos, y que es la entidad financiera la encargada de brindar la información respecto de la ubicación de la obligación en mora.

Agrega se dirigió nuevamente a la oficina del BANCO DE BOGOTÁ, donde le fue comunicado con el área de cartera de esa entidad, a quienes les expuso la grave situación respecto de la obligación contraída con esa entidad, ya que no le ha sido posible establecer que entidad tiene a cargo el cobro de dicha obligación, y por ende no se ha materializado el acuerdo de pago, pero su respuesta fue que debía comunicarse con la línea de atención al cliente y presentar la queja.

el 30 de marzo de 2021, elevo petición ante el BANCO DE BOGOTÁ, enviada vía correo electrónico, y donde luego de exponer todas y cada uno de los trámites surtidos frente a la obtención de un acuerdo de pago respecto de la obligación en mora de la tarjeta de crédito (obligación No. 2384777) contraída con esa entidad financiera, solicitaba:

"2. Se otorgue certificación en la que se vea reflejada el número de obligación 238477 contraída con el BANCO DE BOGOTÁ por una tarjeta de crédito, reportada por esa entidad financiera ante el data crédito, y que según información de esa entidad, la misma fue vendida y se encuentra a cargo de CENTRAL DE INVERSIONES S.A. — CISA, en la que repose el número de obligación (238477), el valor adeudado, la entidad con la que se originó la obligación, y de ser posible se me indique ante quien me debo dirigir para realizar el acuerdo de pago."

Informa que a la fecha de la presentación del presente escrito de tutela, y encontrándose fenecido el término que tenía el BANCO DE BOGOTÁ para emitir la respectiva respuesta, dicha entidad no se ha pronunciado al respecto, considera, de un lado se le está vulnerando su derecho



fundamental de petición, y de otro lado, teniendo en cuenta que la entidad financiera no le ha brindado la posibilidad de sanear la obligación en mora que registra a mi nombre en las centrales de riesgo, se le transgrede flagrantemente su derecho fundamental al habeas data.

Una vez iniciado el trámite de tutela, por medio de escrito del 24 de mayo de 2021, el accionante adiciono al escrito de ampliación de hechos, refiriendo que el 21 de mayo del año en curso, recibió contestación del BANCO BOGOTA, por medio de su correo electrónico a la petición realizada el 30 de marzo de la misma anualidad, por medio de la cual se le reitera que la obligación N°. 414529****8477 correspondiente a una tarjeta de crédito con esa entidad fue vendida a CISA.

Teniendo en cuenta la anterior respuesta, considera relevante para el despacho, mencionar y anexar la comunicación del 19 de abril de 2021, a través de la cual CENTRAL DE INVERSION CISA concede respuesta elevada ante esta entidad el 30 de marzo de hogaño, indicándole que la obligación en mención no fue cedida a CISA.

Por último señala que las respuestas emitidas por las entidades anteriormente referidas rayan una con la otra, pues aún no tiene certeza alguna de la ubicación actual y a cargo de quien se encuentra la obligación N°. 414529****8477, correspondiente a una tarjeta de crédito adquirida con el BANCO DE BOGOTA, considerando se le sigue vulnerando sus derechos fundamentales.

De lo anterior, solicita se le reconozca y ampare su derecho fundamental de petición y habeas data.

ACTUACION PROCESAL Y COMPETENCIA

Mediante auto de fecha 19 de mayo de 2021, el Juzgado asume el conocimiento de la Acción de Tutela promovida por el señor HAROL JANYONY ANGARITA QUIÑONEZ contra el BANCO DE BOGOTA S.A., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y habeas data, se ordena vincular a CENTRALES DE INVERSIONES S.A. - CISA y PROVEEDORES DE SOLUCIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.S. - PROSSEM, corriéndose traslado por el término de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la correspondiente notificación.

el 24 de mayo del año en curso, se corrió traslado a la entidad accionada y vinculadas de la ampliación de hechos realizada por parte del accionante.

De igual manera, el 25 de mayo del 2021, se vinculó al presente trámite constitucional a DATA CREDITO, para que, en el término de 6 horas, se



pronunciara sobre los hechos y pretensiones objeto de tutela.

RESPUESTA DE LOS ENTES ACCIONADOS

CISA – CENTRAL DE INVERSIONES S.A., en escrito del pasado 21 de mayo, señala en virtud del Contrato Interadministrativo de Cartera celebrado entre el BANCO DE BOGOTA y CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA, suscrito el 30 de junio de 2020, se perfecciono el endoso del título valor contentivo de la obligación a cargo de señor HAROL JANYONY ANGARITA QUIÑONEZ, como deudor principal de la obligación con N°. 100020010002034, a la fecha dicha obligación se encuentra cancelada por acuerdo cumplido.

Refiere no es procedente darle tramite a la solicitud, toda vez la única obligación cedida a su entidad el día 30 de junio de 2020 por el BANCO DE BOGOTA, corresponde al número 255944009.

Asegura la anterior respuesta le fue notificada por medio del correo electrónico del accionante.

El BANCO DE BOGOTA, PROVEEDORES DE SOLUCIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.S. – PROSSEM y DATA CREDITO, guardaron silencio al presente trámite constitucional.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue concebida en el artículo 86 Superior, como la herramienta idónea para el amparo de los derechos fundamentales ante su transgresión o amenaza por parte de entes públicos o privados. De esta forma, el ciudadano puede recurrir a la administración de justicia en busca de la protección efectiva de sus derechos, respecto de lo cual el juez constitucional deberá impartir una orden dirigida a conjurar la vulneración o a que cese la prolongación de sus efectos en el tiempo.

El problema jurídico a resolver se concreta en establecer si existió vulneración del derecho fundamental de petición por parte de la entidad accionada al accionante, por no contestar de manera clara y efectiva, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado el 30 de marzo de 2021.

PRECEDENTE CONSTITUCIONAL

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consigna que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por



motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución. El derecho de petición es fundamental por sí mismo y, a través de él, se ejercen otros derechos constitucionales como el debido proceso, la salud, la educación, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que, a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) **la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocerla situación real de lo solicitado.**

Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que se ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre este último aspecto se ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que:

*"... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y **satisface los requerimientos del solicitante**, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; 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.*

En otras palabras, **el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado**, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, **no puede ser evasiva o abstracta**. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.

Las entidades públicas y algunas entidades privadas, como es el caso de aquellas que se encargan de la prestación de algún servicio público, están especialmente obligadas a cumplir a cabalidad las normas relativas a este derecho fundamental, puesto que como se comentó en párrafos anteriores mediante éste se garantizan otros derechos constitucionales.

El treinta (30) de junio de dos mil quince (2015), el legislador expidió la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual reguló el ejercicio del derecho de



petición, norma en la que se reglamentó el mandato establecido en el artículo 23 de la Constitución.

Tratándose de Ley Estatutaria, la Corte ejerció un control previo y automático a través de la sentencia C-951 de 2014, providencia en la que se pronunció sobre la constitucionalidad de la norma. En efecto, en esa oportunidad la Sala Plena de esta corporación analizó el procedimiento, pero también el contenido de la misma de cara a la Constitución. Sobre los artículos 32 y 33, esta Corte consideró que se ajustaban a la Carta, en tanto que desarrollaban el mandato contenido en el artículo 23.

Mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición resulta posible solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".

Así mismo el artículo 13, se aclaró que **Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.** Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se ha señalado que su *núcleo esencial* reside en una resolución *pronta y oportuna* de la cuestión que se pide, lo cual no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. **El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.**¹

En ese orden de ideas el Decreto Ley 491 de 2020 por el cual se adoptan las 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 y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica señala:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y



de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En relación al HABEAS DATA, por medio de la sentencia T-077 de 2018, la H. Corte Constitucional, indica:

*“la Corte determinó que el hábeas 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. En la sentencia T-527 de 2000 indicó que el titular de la información que obra en una base de datos cuenta con el mecanismo de la rectificación, que implica la concordancia del dato con la realidad, y el de actualización, que hace referencia a la vigencia del dato de tal manera que no se muestren situaciones carentes de actualidad. Mediante la Sentencia T-729 de 2002, añadió a la definición de este derecho la facultad que tiene el titular de datos personales, de exigir la certificación de la información y la posibilidad de limitar su divulgación, publicación o cesión.*

De igual manera, la Corte Constitucional señala en la sentencia T – 509 de 2020:

*“3. El derecho al habeas data está instituido en el artículo 15 de la Constitución, según el cual “[t]odas las personas 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**”. Conforme a la jurisprudencia de esta Corporación, ante el robustecimiento del poder informático -característico de la sociedad de información-, “el habeas data surge como un cuerpo normativo singular orientado a proteger las libertades individuales”[51]. (...)*

CASO CONCRETO

Se tiene que efectivamente el señor Harol Janyony Angarita, radico petición el 30 de marzo de 2021 ante el BANCO DE BOGOTA S.A., por medio de la cual solicitaba:

“2. Se otorgue certificación en la que se vea reflejada el número de obligación 238477 contraída con el BANCO DE BOGOTÁ por una tarjeta de crédito, reportada por esa entidad financiera ante el data crédito, y que según información de esa entidad, la misma fue vendida y se encuentra a cargo de CENTRAL DE INVERSIONES S.A. — CISA, en la que repose el número de obligación (238477), el valor adeudado, la entidad con la que se originó la obligación, y de ser posible se me indique ante quien me debo dirigir para realizar el



acuerdo de pago.”

Una vez iniciado el trámite de tutela, la entidad accionada le dio contestación el 21 de mayo de 2021, a la petición realizada por el accionante el 30 de marzo del año en curso por medio de la cual le indican:

“Cabe indicar que la obligación anteriormente referida fue objeto de venta de cartera a CISA, esto en virtud de la elevada edad de mora que alcanzaba. Esta entidad adquirió todo tipo de responsabilidades referentes a la obligación cedida mediante de contrato de compraventa de cartera”

Así mismo, CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA, conforme a la vinculación en el presente trámite de tutela, el 21 de mayo del año en curso, radico contestación al correo electrónico del despacho, informando:

“Conforme a su petición, y como la obligación (238477), no fue cedida a CISA, por parte del BANCO DE BOGOTA”

Para el despacho es claro que, si bien es cierto el BANCO DE BOGOTA aporó respuesta al derecho de petición radicado por el accionante el 30 de marzo de 2020, este no es congruente, carece de claridad y de una efectiva respuesta respecto de lo pedido, de tal manera que le permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado, dado que CISA manifiesta no fue cedido el crédito en mención, y el accionante tiene derecho de saber a cargo de qué entidad, está la obligación para el poder obtener un acuerdo de pago.

Ahora bien, respecto al habeas data, todas las personas 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. Y en el presente caso se le debe dar la información de manera precisa y concreta para así el poder cancelar su obligación.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental de petición y habeas data del señor Harol Janyony Angarita Quiñonez, y se ordenará al Representante Legal del BANCO DE BOGOTA S.A., que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, entregue una respuesta, clara, precisa, congruente, concreta y de fondo a la petición elevada por el accionante el 30 de marzo de 2021, para así tener certeza alguna de la ubicación actual y a cargo de quien se encuentra la obligación N°. 414529****8477, para poder llegar a un acuerdo de pago.

Por último, se dispondrá que para el caso de no ser impugnado el presente fallo de tutela se envíe a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.



En mérito de lo precedentemente expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUNICIPAL DE GRANADA, META**, administrando justicia en nombre de la República, la Constitución y la Ley,

RESUELVE.

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición y habeas data del señor **HAROL JANYONY ANGARITA QUIÑÓNEZ**, vulnerado por el **BANCO DE BOGOTA S.A.**, teniendo en cuenta las consideraciones de orden legal y jurisprudencial expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal del **BANCO DE BOGOTA S.A.**, que dentro del término de cuarenta y ocho (48), contados a partir de la notificación de esta decisión, entregue respuesta clara, precisa, congruente, concreta y de fondo a la petición elevada por el accionante el 30 de marzo de 2021, para así tener certeza alguna de la ubicación actual y a cargo de quien se encuentra la obligación N°. 414529****8477, para poder llegar a un acuerdo de pago.

TERCERO: DESVINCULAR del presente trámite constitucional **CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA, PROVEEDORES DE SOLUCIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.S – PROSEM y DATA CREDITO.**

CUARTO: De conformidad con los artículos 30 y 31 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión.

QUINTO: Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 ídem, y de no ser impugnado, se remitirá el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

SEXTO: Por secretaria notifíquese esta decisión a las partes, la cual se realizará a través de correo electrónico, en atención a las políticas de seguridad y las medidas adoptadas tanto por el Gobierno Nacional, como del Consejo Superior de la Judicatura, en aras de evitar un posible contagio del virus COVID 19. Dejando las constancias visibles del recibido de los destinatarios, las cuales deben anexarse al expediente

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LILIAN YANETH NÚÑEZ GAONA

Juez Segundo Promiscuo Municipal de Granada Meta.