



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ, D.C.**

Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 14

Correo [j49pqccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j49pqccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

<b>PROCESO:</b>	<b>ACCIÓN DE TUTELA PRIMERA INSTANCIA</b>
<b>ACCIONANTE:</b>	<b>YENIFER GAONA GARCÍA</b>
<b>ACCIONADO:</b>	<b>BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA</b>
<b>VINCULADOS:</b>	<b>DATACRÉDITO- EXPERIAN Y CIFÍN- TRANSUNIÓN</b>
<b>RADICACIÓN:</b>	<b>11001418904920250000600</b>

Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de enero de dos mil veinticinco (2025).

### **1. ASUNTO**

Se decide la solicitud de amparo que presentó la señora YENIFER GAONA GARCÍA, en nombre propio, en contra de BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA, siendo vinculados DATACRÉDITO- EXPERIAN y CIFÍN- TRANSUNIÓN.

### **2. ANTECEDENTES**

El accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por las accionadas, por cuanto no ha recibido respuesta frente a su solicitud elevada el 22 de enero del año 2024.

Además, manifestó que, al no obtener respuesta a su petición, el 02 de enero del 2025, se comunicó al número de DINÁMICA donde le indicaron que se debía comunicar con el Banco de Bogotá.

En consecuencia, pide que se le conceda el amparo constitucional deprecado y se ordene a la accionada dar respuesta de forma integral, clara, concreta y de fondo a su petición.

### **3. TRÁMITE**

3.1. Mediante providencia proferida el trece (13) de enero de dos mil veinticuatro (2024), se admitió la acción de tutela de la referencia, se dispuso notificar y correr traslado del libelo a la entidad accionada, para que se manifestara en torno a los hechos sustento de la solicitud.

3.4. EXPERIAN COLOMBIA - DATACRÉDITO, a través de su representante legal, manifestó que la accionante no registra en su historial ninguna obligación de carácter negativo por GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA.

Por lo anterior, solicita declarar improcedente la presente acción, como quiera que no se presenta ninguna clase de reporte por parte de la fuente mencionada susceptible de eliminación por disposición coactiva de la autoridad judicial ante quien se promovió el amparo.

3.5. CIFÍN - TRANSUNIÓN, dentro del término otorgado, indicó que, según la consulta al historial de crédito de la actora, respecto de la información reportada por la entidad BANCO DE BOGOTÁ, como fuente de información, se encuentra lo siguiente:

- Obligación No. 6653, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/12/2024.
- Obligación No. 4805, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/12/2024.
- Obligación No. 9799, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte de 31/12/2024.

Respecto de las obligaciones No. \*\*\*407, \*\* 4409, \*\*0672 y \*\*6409, NO figuran por ningún concepto en la consulta comercial del accionante.

Refiere que si bien la accionante afirma haber cancelado la obligación, la fuente de información no ha reportado pago alguno, razón por la cual el operador está impedido para eliminar el dato.

Adicionalmente, informa que en el historial de crédito de la accionante reportado por la fuente de información GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA, NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora.

En consecuencia, solicita se declare la improcedencia del amparo solicitado, al no existir vulneración alguna.

3.6. BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA no realizaron pronunciamiento alguno dentro del término concedido.

#### 4. CONSIDERACIONES

**4.1. COMPETENCIA:** A este despacho judicial le asiste competencia funcional como juez constitucional para conocer y dirimir, en primera instancia, la presente acción

de tutela, en virtud de lo preceptuado en el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 1º, del Decreto 333 de 2021, que modificó el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, según el cual: *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales”*.

**4.2. PROBLEMA JURÍDICO:** Corresponde establecer si existe o no vulneración al derecho fundamental de petición de la señora YENIFER GAONA GARCÍA por parte de la entidad accionada y/o vinculadas.

**4.3. NATURALEZA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.** De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un instrumento jurídico previsto para la protección inmediata de los derechos fundamentales, mediante un procedimiento preferente y sumario, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y, excepcionalmente, por particulares.

Por el carácter residual de la acción de tutela, ésta no puede ser adicional, complementaria, alternativa o sustitutiva de los procedimientos consagrados en la ley, ni menos una instancia más que permita dilucidar temas del exclusivo resorte de las autoridades administrativas o judiciales, salvo que se presente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, en atención a lo previsto en el inciso tercero del precepto en cita<sup>1</sup>, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, artículo 6º, numeral 1º<sup>2</sup>.

Resulta entonces, por regla general, improcedente la acción de tutela, cuando existe otro mecanismo de defensa judicial para reparar el agravio que vulnera derechos fundamentales, salvo que, se repite, se pretenda evitar la configuración de un daño o perjuicio que una vez se produce, no permite retrotraer las circunstancias al estado anterior a la vulneración del derecho o cuando el mecanismo no resulta idóneo y/o eficaz.

**4.4. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.** El artículo 23 de la Constitución Política, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta que resuelva de fondo el asunto planteado, dentro del término otorgado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, constituyéndose de esta manera como uno de los derechos que, por su raigambre constitucional, cuentan con una protección directa por intermedio de la acción de tutela.

---

<sup>1</sup> Prevé el inciso tercero del artículo 86 de la constitución Política: *“Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”*.

<sup>2</sup> Prevé el artículo 6º. del Decreto 2591 de 1991, que la acción de tutela no procederá: *“1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio 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”*.

Siguiendo tal directriz, resulta pertinente señalar que el derecho de petición consagra, de un lado, la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas; y, de otro lado, el derecho a obtener una respuesta que no deje puntos sin resolver, con argumentaciones concretas, dentro de los plazos de ley y notificada al peticionario, puesto que la respuesta tan sólo goza de ese carácter si está garantizada la comunicación entre la entidad y la persona interesada, en tal forma que ésta se entere a plenitud sobre lo resuelto.

Se colige, entonces, que la protección a ese derecho únicamente implica la obligación de otorgar una respuesta que debe respetar tres elementos: debe ser de fondo, clara y congruente-, es decir, debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición.

Además, la respuesta debe trascender el ámbito de la administración y ser puesta en conocimiento del particular, mediante la utilización de los medios que el ordenamiento jurídico contempla para ese efecto, pues al peticionario le asiste el derecho de conocer la respuesta y, si es del caso, controvertirla utilizando los respectivos recursos.

Aunado a lo anterior, el derecho de petición no implica que la respuesta deba ser favorable al interesado; en palabras de la Corte Constitucional: *“el derecho de petición no consiste en un mecanismo para asegurar que la decisión administrativa acepte o reconozca materialmente lo que ante ella se impetra, es decir, no constituye un seguro para la prosperidad de las pretensiones correspondientes y, por tanto, no se configura la violación de aquél por el hecho de que la autoridad se abstenga de acceder a lo que se le pide”*.

Ahora bien, el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, regula el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, señalando:

***“ARTÍCULO 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.***

***Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.***

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*

*Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes*

de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

**PARÁGRAFO 1°.** Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

**PARÁGRAFO 2°.** Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

**PARÁGRAFO 3°.** Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes". (Negrillas y subrayas fuera de texto).

**4.5. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD.** El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 establece la presunción de veracidad en materia de tutela, en los siguientes términos:

**"ARTICULO 20. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD.** Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."

Frente a dicha figura, la Corte Constitucional ha señalado que:

*"La presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, "encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales".*

*En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: "(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial". La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez."<sup>3</sup>*

---

<sup>3</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-260/19. M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.

De esta forma, toda entidad que sea accionada en una acción de tutela tiene la obligación de rendir el informe requerido por el juez constitucional, conforme al plazo otorgado para tal fin y, de no hacerlo, se tendrán como ciertos los hechos expuestos por la parte actora.

En efecto, la presunción de veracidad se emplea como un mecanismo para sancionar el desinterés o la negligencia de las personas contra quienes se interpone la acción de tutela, de esta forma, ante la ausencia de respuesta por parte del extremo pasivo, se tienen por ciertos los hechos en los que el actor funda la presentación de la acción constitucional y, por lo tanto, se entra a resolver de plano la solicitud de amparo.

## 5. CASO CONCRETO

En el caso que ocupa la atención del despacho, la señora YENIFER GAONA GARCÍA acreditó que, el 22 de enero de 2024, elevó un derecho de petición ante BANCO DE BOGOTÁ, a través del correo electrónico, mediante el cual solicitó:<sup>4</sup>

*“1. Solicito paz y salvo con el banco ya que como se puede evidenciar en el correo colilla y en los adjuntos ya la deuda fue cancelada en su totalidad y llevo más de tres meses esperando a que me contesten la solicitud del paz y salvo correspondiente.”.*

De igual forma, se tiene que el accionante afirmó en los hechos del libelo que no ha recibido respuesta, por parte de la entidad accionada.

Tales hechos son susceptibles de tenerse por ciertos, en virtud de la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, ante el desinterés del BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA, toda vez que guardó silencio frente a los requerimientos realizados por este despacho, pese a que se surtió su notificación electrónica, a través del correo: [rjudicial@bancodebogota.com.co](mailto:rjudicial@bancodebogota.com.co).

Teniendo en cuenta lo anterior, para el Despacho es claro que se presenta una vulneración al derecho fundamental de petición del accionante por parte de la entidad accionada al no resolver de manera oportuna, seria e integral su solicitud elevada el 22 de enero de 2024, puesto que la entidad accionada, como persona jurídica de derecho privado, está sujeta a la obligación de responder las solicitudes de los ciudadanos bajo el marco de la Ley 1755 de 2015 y desarrollado jurisprudencialmente por la Corte Constitucional, en aplicación de lo previsto en el artículo 32 del mismo precepto normativo.

Recuérdese que la protección del derecho fundamental de petición implica la obligación de otorgar una respuesta que puede o no satisfacer los intereses del peticionario, pero resulta imprescindible que la respuesta no deje puntos sin resolver, que tenga argumentaciones concretas, que sea otorgada dentro de los

---

<sup>4</sup> 01EscritoTutelayAnexos.

plazos de ley y notificada al peticionario, por cuanto la respuesta tan sólo goza de ese carácter si está garantizada la comunicación entre la entidad y la persona interesada, en tal forma que ésta se entere a plenitud sobre lo resuelto.

Así las cosas, en aras de salvaguardar el mentado derecho, se concederá el amparo constitucional deprecado y, en consecuencia, se ordenará a BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA que, a través de su representante legal o quien haga sus veces, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación del presente fallo, otorgue una respuesta de fondo, clara y precisa frente al derecho de petición elevado por la señora YENIFER GAONA GARCÍA el 22 de enero de 2024.

Por último, se dispondrá la desvinculación de las entidades DATACRÉDITO-EXPERIAN y CIFÍN- TRANSUNIÓN por no avizorarse acción u omisión de su parte que pueda resultar atentatoria contra los derechos reclamados por el actor en la presente acción constitucional.

## 6. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora YENIFER GAONA GARCÍA vulnerado por el BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al BANCO DE BOGOTÁ - GRUPO EMPRESARIAL DINÁMICA que, a través de su representante legal o quien haga sus veces, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación del presente fallo, otorgue una respuesta de fondo, clara y precisa frente al derecho de petición elevado por señora YENIFER GAONA GARCÍA el 22 de enero de 2024.

**TERCERO: ADVERTIR** que el incumplimiento a la orden aquí impartida dará lugar a iniciar el correspondiente INCIDENTE DE DESACATO y a la imposición de las sanciones consagradas en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO: DESVINCULAR** a las entidades DATACRÉDITO- EXPERIAN y CIFÍN-TRANSUNIÓN de la acción constitucional.

**QUINTO: NOTIFICAR**, por el medio más expedito y eficaz, lo aquí dispuesto a las partes e intervinientes.

**SEXTO**: Si este fallo no fuere impugnado, **REMITIR** la presente actuación a la Corte Constitucional, para su eventual revisión, de conformidad con lo establecido en la parte final del artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

La Juez,

**DIANA LORENA BASTIDAS RIVERA**

Firmado Por:

**Diana Lorena Bastidas Rivera**

**Juez**

**Juzgado Pequeñas Causas**

**Juzgado 049 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple**

**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: **8b51693053db4798584b9a9154c978880297592b0f224b9b2f703f20cde344b1**

Documento generado en 24/01/2025 09:55:36 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**