

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., doce (12) de abril de dos mil veintiuno (2021).

**Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2021 00315 00**

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **MARTHA ALICIA ROMERO VARGAS** contra **CLARO COMCEL S.A.** En consecuencia, se ordena:

**1.** Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.

**2.** Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito.

Cúmplase,

La Jueza,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**

DS

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **681b50a0c7e41122c24eac7a953b1bb2d5120d75cc383f0ad84cb5cfe56da1c2**

Documento generado en 12/04/2021 03:36:56 PM

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL 1 MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., veintitrés (23) de abril de dos mil veintiuno (2021).

**CLASE DE PROCESO** : ACCIÓN DE TUTELA  
**ACCIONANTE** : MARTHA ALICIA ROMERO VARGAS  
**ACCIONADO** : CLARO COMCEL S.A.  
**RADICACIÓN** : 11001 40 03 035 **2021 00315 00**

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

### **I. ANTECEDENTES**

**Martha Alicia Romero Vargas** presentó acción de tutela contra **Claro Comcel S.A.**, solicitando le sea amparado su derecho fundamental de petición.

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de la lectura del libelo se extractan de la siguiente manera:

1.1.- Indica la accionante que el 07 de marzo hogaño presentó petición ante la accionada, respecto del No. de cuenta 2476919.

1.2.- Se señala que, pese a darse respuesta inicial a la petición, en consulta posterior en base de datos de riesgo financiero, se apreció que la accionada no había actualizado la información allí reportada, lo cual era el objeto de la solicitud presentada.

### **II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.**

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 12 de abril de 2021, se ordenó la notificación de la entidad accionada, a efectos de que ejerciera su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

#### **2.1.- Claro Comcel S.A.**

Señala que la accionante reporta dos obligaciones con ellos. La primera, identificada con el No. 1.11945414, correspondiente a la adquisición de un equipo móvil y con mora superior a 120 días, reportada ante centrales de riesgo como de dudoso recaudo. La segunda de ellas, identificada con el No. 2476919, presenta pago voluntario y, con ocasión de las peticiones presentadas, dio respuesta a las mismas, actualizó la información existente y procedió a expedir el paz y salvo sobre la misma.

Agrega que procedió a dar respuesta, nuevamente, a la solicitud elevada por la accionante.

De igual manera, aclara que la respuesta dada se dio frente a la obligación No. 2476919, pues la información que aun registra como reportada versa sobre la obligación No. 1.11945414. Esta última, precisa, surtió los pasos legales para la publicación del reporte existente.

### **III. CONSIDERACIONES**

#### **3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:**

El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

#### **3.2. DEL CASO EN CONCRETO.**

Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la accionante solicita se proteja su derecho fundamental a la petición.

Conforme lo precedente, recuérdese que la Constitución prevé la posibilidad de elevar peticiones ante entidades públicas o particulares encargados de la prestación de un servicio público servicios públicos. A efectos de garantizar la protección y efectividad del derecho de petición, se exige que la petición presentada sea resuelta de manera oportuna.

Ante la carencia de tal respuesta, se vería infringida la garantía del art. 23 superior.

Al respecto, también ha reiterado el alto Tribunal Constitucional, a través de sus Salas de Revisión, lo siguiente en cuanto al derecho de petición:

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, o las organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.<sup>2</sup>

El Derecho de Petición escrito, regulado en la Ley 1755 de 2015, estableció los términos a efectos de dar respuesta a una petición así;

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

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

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

No obstante, dichos términos, conforme el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo 2020, fueron ampliados por motivo del estado de emergencia económica, social y ecológica decretada en todo el territorio nacional<sup>3</sup>, quedando –entonces– en un plazo general de 30 días para dar respuesta a la respectiva solicitud, contados a partir de la recepción de la misma<sup>4</sup>.

Ahora, ha considerado la jurisprudencia constitucional que la respuesta no es una cualquiera, sino que esta debe reunir unos determinados requisitos, a fin de entenderse como garantizada el derecho fundamental a la petición. Las características en mención, se pueden concluir como oportunidad, resolución de fondo, de manera clara

<sup>2</sup> Sentencia T 426 de 1992 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>3</sup> Decreto 417 de 2020, expedido por la Presidencia de la Republica.

<sup>4</sup> Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

y congruentemente, y que dicha respuesta sea efectivamente notificada a la parte petente; al respecto, la sentencia T 149 de 2013, con ponencia del Magistrado Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez, destacó lo siguiente:

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales- **resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición.** Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

4.5.2. Respecto de la **oportunidad de la respuesta**, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, **ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.**

[...]

4.5.3. Asimismo, **el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo.** Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.

Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.

4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Descendiendo al caso objeto de estudio, se tiene por acreditado que la accionante elevó petición ante la accionada el día 07 de marzo del año en curso. Lo anterior, a partir de las manifestaciones hechas por la

accionante y que no fueron objeto de contradicción por la Empresa enjuiciada.

La solicitud elevada, según lo dicho en el numeral primero de los supuestos facticos de la tutela, estaba relacionado con la obligación No. 2476919. Al escrito radicado, la accionada dio respuesta el día 10 de marzo de 2021, informando que por el pago, se actualizaba la información en centrales de riesgo financiera y se expedía el paz y salvo.

Ahora bien, dicha respuesta, a consideración de este Despacho, satisface la petición de la accionante. La manifestación realizada por la enjuiciada atiende, primero, la actualización de las bases de datos en relación con la obligación No. 2476919 y, también, se expedía el paz y salvo sobre la misma.

Los cuestionamientos hechos por la señora **Romero Vargas**, en cuanto a la persistencia del reporte negativo, no generan *per se* una vulneración a la garantía 23 superior. Nótese que el reporte al que se hace alusión en el escrito de tutela, versa sobre la obligación No. 1.11945414 y no la que era objeto de la petición presentada, es decir, la identificada con el número 2476919. Lo anterior, si se observa el pantallazo adjunto en el hecho tercero y en el cual se indican los números finales de la obligación.

Así, por tanto, si existe otra obligación insoluta, y que la misma da lugar a la existencia de un dato negativo ante centrales de riesgo financiero, no podía la accionada actualizar información alguna y mucho menos expedir el paz y salvo. Incluso, tampoco era menester pronunciarse frente a la obligación No. 1.11945414 en la respuesta del 10 de marzo de 2021, pues ella no era objeto de la solicitud del 07 de ese mismo mes y año.

Por lo discurrido, no habiendo violación alguna de derechos fundamentales a la accionante, pues la accionada se pronunció respecto de la obligación sobre la cual era cuestionada y los inconvenientes presentados sobre un reporte en centrales de riesgo, remonta de una obligación que no fue objeto de petición alguna.

#### **IV. DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta y Cinco Civil Municipal de Bogotá** D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

#### **R E S U E L V E:**

**PRIMERO.-** NEGAR la acción de tutela de **Martha Alicia Romero Vargas** contra **Claro Comcel S.A.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO.-** ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

**TERCERO.-** En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

La Jueza,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**

*DS*

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **69a8317dc4b2d3f8a5eb6b6dff538c789307bd176083c9154350e96e8468025**

Documento generado en 23/04/2021 03:37:51 PM