

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



Bogotá D.C., veinte (20) de enero de dos mil veintidós (2022).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2022 00032 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por BRIAN ALEXANDER CASTRO CASTRO contra CLARO COLOMBIA.

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. Así mismo, se ordena la vinculación de DATACREDITO, para que dentro del mismo término se pronuncie respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela, ejerza su derecho de defensa.
3. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

La Jueza,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**

LL

Firmado Por:

**Deisy Elizabeth Zamora Hurtado**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 035**  
**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: **a47184b4f444a00ff7b79f144bc0270c6becffb1e305d1f658ce46dca36ada42**  
Documento generado en 20/01/2022 10:08:52 AM

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

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



Bogotá D.C., veinticinco (25) de enero de dos mil veintidós (2022).

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| CLASE DE PROCESO | : ACCION DE TUTELA              |
| ACCIONANTE       | : BRIAN ALEXANDER CASTRO CASTRO |
| ACCIONADA        | : CLARO COLOMBIA                |
| RADICACIÓN       | : 2022-00032                    |

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**

**Brian Alexander Castro Castro** presentó acción de tutela contra **Claro Colombia**, solicitando el amparo de su derecho fundamental de petición.

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de manera concisa se citan a continuación:

1.1. Señala el accionante que, debido a un reporte negativo ante centrales de riesgo, presentó petición ante la accionada el día 17 de diciembre de 2021. Esto, con el objeto de que actualicen de que retiren el reporte ante las centrales de riesgo.

1.2. No obstante lo anterior, indica el actor, que el 23 de diciembre de 2021, se le ha dado respuesta al escrito presentado, sin embargo, cuando va a revisar el archivo, no abre el link, además, ha intentado en varios servidores, pero de igual manera no funciona.

1.3. Así las cosas, precisa que se vulnera el derecho de petición.

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

Surto el reparto correspondiente, de conformidad con las normas establecidas para tal efecto, correspondió a este Juzgado el conocimiento de la presente acción de tutela, siendo admitida en auto del 20 de enero de 2022, ordenándose así la notificación de la accionada.

#### **2.1.- CLARO COLOMBIA**

Frente a los hechos fundamento de la presente acción, indica la entidad accionada lo siguiente:

2.1.1.- No haber vulnerado derecho alguno del accionante.

2.1.2.- Que se le suministro una respuesta clara y precisa al derecho de petición interpuesto el 23 de diciembre de 2021, de igual manera, le fue enviado el 03 de enero de 2022.

2.1.3.- Respecto del reporte negativo reportado, se debe tener en cuenta que según la política comercial contractual de la empresa está diseñada para que los usuarios cancelen el valor de las obligaciones, y el no pago de las mismas, por más de veinte (20) días, es causal de reporte en las centrales de información financiera.

2.1.4.- Aunado a lo anterior, Claro Colombia realizó el reporte, toda vez, que el señor Castro, presentaba mora en las facturas de marzo, abril, mayo y junio de 2018.

2.1.5.- Finalmente se solicitó la actualización del reporte generado de conformidad con la ley de borrón y cuenta nueva, y el tutelante quedo con la novedad de pago voluntario y sin histórico de mora, ante las centrales de riesgo.

## **2.2. DATA CREDITO.**

Por su parte, indica la entidad vinculada lo siguiente:

2.2.1.- Manifiesta que no hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante.

2.2.2.- Se advierte que de conformidad a los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, indica que las entidades que pueden actualizar, rectificar o eliminar la información reportada son las fuentes de información, en este caso, Claro Colombia.

## **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 promotora del amparo solicita la protección del derecho fundamental de petición, vulnerado por la entidad accionada, al no emitir una respuesta frente a la solicitud presentada el día 17 de diciembre de 2021.

Se advierte que el derecho de petición involucra la posibilidad de acudir ante entidades públicas o particulares que presten un servicio público, pero también la de obtener un resultado, que se manifieste en una pronta resolución; aspecto que hace parte del núcleo esencial de este derecho fundamental, ya que sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad.

Al respecto, también ha reiterado el alto Tribunal Constitucional a través de sus Salas de revisión con respecto a la respuesta del derecho de petición, así:

*"La Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional "consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada".*

*"Es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto."<sup>1</sup>*

Con relación a los requisitos que debe cumplir la respuesta del derecho de petición, la Corte en Sentencia T-146 de 2012, indicó:

*"c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. **ser puesta en conocimiento del peticionario.** Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita."*

Descendiendo al caso objeto de estudio, se encuentra plenamente acreditado que la accionante formuló petición con destino al fondo de pensiones accionado, la cual fue radicada el día 17 de diciembre de 2021.

De igual forma se encuentra demostrado que la entidad accionada dio respuesta a dicha solicitud el día 23 de diciembre de 2021 y el 3 de enero de 2022, acreditándose en debida forma la respectiva notificación de la misma a la accionante, sin embargo, el tutelante manifestó que intento en reiteradas ocasiones abrir el link enviado que contenía la respuesta, y no le fue posible.

Aunado a lo anterior, Claro Colombia expreso, que emitió una nueva respuesta al derecho de petición el día 21 de enero de 2022, no obstante, no se evidencia el envío de la misma al accionante, puesto que no obra en el expediente certificación alguna que dicha comunicación haya sido recibida, de lo que se infiere que incumplió con su obligación de notificación, deber respecto del cual la jurisprudencia ha precisado lo siguiente:.

*"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."<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Sentencia T- 134 de 2006, M.P Álvaro Tafur Gálvis.

<sup>2</sup> Sobre este asunto, la Corte Constitucional ha tenido varias oportunidades de pronunciarse al respecto. Por ejemplo, en sentencia T-178/00, M.P. José Gregorio Hernández Galindo, la Corte conoció de una tutela presentada en virtud de que una personería municipal no había respondido a una solicitud presentada. A pesar

*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.<sup>3</sup>*

*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<sup>4</sup>, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.*<sup>5</sup>” (Subrayas fuera del texto original)

Adicionalmente la entidad tiene la obligación de ejercer todas las acciones tendientes para que la notificación sea efectiva y que tal situación no se cumplió por parte de CLARO COLOMBIA, pues solo se anexo el envío de las comunicaciones del 23 de diciembre de 2021 y 3 de enero de 2022, pero como se ha mencionado con anterioridad, al no poderse abrir el link enviado, el accionante no tiene conocimiento de la respuesta a la petición incoada, y de la nueva respuesta que alude el accionado, no se evidencia la remisión de la misma, omitiendo esta actuación, ello claramente implica una clara vulneración al derecho fundamental de petición.

Por lo anteriormente expuesto se evidencia que la actuación desplegada por la accionada, es violatoria del derecho esgrimido por la accionante, pues la omisión de una respuesta oportuna y de fondo que sea debidamente notificada, acarrea el incumplimiento de los lineamientos señalados por la Corte Constitucional<sup>6</sup>, en consecuencia se concederá la presente acción de tutela, ordenando a CLARO COLOMBIA que en el término que se le conceda, proceda a emitir respuesta a la petición presentada el 17 de diciembre de 2021, la cual deberá ser debidamente notificada.

#### **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;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Tutelar el derecho fundamental de petición del señor **Brian Alexander Castro Castro**, por las razones anteriormente expuestas.

---

de constatar que la entidad accionada había actuado en consecuencia con lo pedido, se comprobó que no había informado al accionante sobre tales actuaciones, vulnerándose así el derecho de petición. Igualmente, en la sentencia T-615/98, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa, la Corte concedió la tutela al derecho de petición por encontrar que si bien se había proferido una respuesta, ésta había sido enviada al juez y no al interesado. Y de manera similar en sentencia T- 249 de 2001, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>3</sup> Sobre el mismo tema la sentencia T-553 de 1994, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>4</sup> Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

<sup>5</sup> Sentencia T-149/13, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez

<sup>6</sup> Véase Sentencia T-010 de 1998, antes mencionada.

**SEGUNDO:** ORDENAR a **CLARO COLOMBIA** que, en el término de 48 horas contados a partir de la notificación del presente fallo, emita respuesta acorde con la petición presentada por el accionante el 17 de diciembre de 2021.

**TERCERO:** 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.

**CUARTO:** 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.

Cúmplase,

La Jueza,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**

LL

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez

Juzgado Municipal

Civil 035

**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: **7ebf941c209da6467a5016794abb1d53e072817d796441d1925a22700e32d2a0**

Documento generado en 26/01/2022 08:55:30 AM

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