



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6° teléfono 601-3532666 extensión 70309
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2024-00340-00

Bogotá, cuatro (04) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS**

Accionado: **CLARO COLOMBIA**

Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por la señora **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS**, identificada con la cédula de ciudadanía número 1.123.991.326, quien actúa a nombre propio en contra de la **CLARO COLOMBIA**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental al derecho de petición.

II. ANTECEDENTES

A continuación, se sintetizan los hechos manifestados por la accionante y que sirven de fundamento a la presente acción constitucional:

1. Que el día 13 de febrero del 2024 radicó derecho de petición al correo electrónico support@claro.com
2. Indicó que a la fecha la empresa Claro Colombia no le ha emitido respuesta a lo solicitado, ni le han adjuntado número de radicado por ellos.

III. PRETENSIONES

La accionante solicita que se tutele el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la accionada que dé respuesta a la petición el 13 de febrero de 2024.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida mediante providencia del 18 de marzo de 2024, en la cual se ordenó correr traslado a la entidad accionada, quien fue notificada al correo electrónico notificacionesclaro@claro.com.co correo registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la entidad accionada y al correo electrónico support@claro.com.

Respuesta de la entidad accionada

La accionada **CLARO COLOMBIA**, manifiesta que no ha recibido el derecho de petición objeto de tutela, pero informa que, en aras de proteger el derecho de la accionante, procedió a emitir respuesta el pasado 21 de marzo de 2024.

V. PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde al Despacho determinar si en este caso concreto, se vulnera el derecho de petición, de la señora **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS** contra **CLARO COLOMBIA**.

VI. CONSIDERACIONES

Finalidad de la Acción de Tutela.

La acción de tutela se define como un mecanismo de defensa judicial al cual puede acudir toda persona para obtener la protección inmediata de los derechos fundamentales frente a su vulneración por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuenta con otro mecanismo judicial para su salvaguarda, y se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política Colombiana.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

De igual manera, la naturaleza de la acción de tutela es residual y subsidiaria, por lo que el afectado puede hacer uso de este mecanismo cuando no disponga de otro medio de defensa judicial

El Derecho de Petición como derecho fundamental.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

En cumplimiento de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece pautas para ejercer el derecho de petición que deben ser seguidas tanto por la administración como por todas las personas que utilicen este mecanismo. A través de esta ley, el legislador introdujo cambios significativos a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011, la cual contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De esta manera, el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 establece: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reiterado que no basta con simplemente proporcionar "cualquier respuesta", sino que esta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo, de modo que, ya sea positiva o negativa respecto a lo solicitado, resuelva definitivamente el asunto objeto de la petición.

VII. EL CASO CONCRETO

La señora **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS**, invocó el amparo constitucional radicando la acción constitucional el pasado 13 de febrero de 2024 para que la sociedad **CLARO COLOMBIA** proceda a brindar la respuesta al derecho de petición, en el que solicitó lo siguiente:

PETICIONES

PRIMERA. Solicito se me entreguen los soportes de las presuntas obligaciones cual me reportaron ante las centrales de riesgo, como copia de la evidencia contrato o documento de la presunta obligación.

SEGUNDO: Solicito se elimine el reporte negativo y el castigo de las centrales de riesgo.

TERCERO. Solicito copia de la notificación del previo aviso del reporte a las centrales de riesgo.

CUARTO: Solicito copia documento que autoriza la aprobación del reporte a las centrales de riesgo.

1

De la contestación de la accionada **CLARO COLOMBIA** se evidencia que informó a este estrado judicial que el pasado 21 de marzo de 2024² procedió a emitir respuesta a lo pedido en el derecho de petición presentado por la accionada; pero se evidencia que, si bien contestaron, lo cierto es que la entidad accionada, no demostró haber enviado dicha respuesta al correo electrónico que dispuso la accionante para efectos de notificación.

¹ Pdf 02 del Expediente de Tutela

² Pdf 09 del Expediente de Tutela

De lo anteriormente expuesto, el Despacho, advierte que en este caso resulta imperativa la intervención del juez constitucional frente a la vulneración del derecho cuya protección reclama la accionante, por lo que se concederá su amparo, y en consecuencia se dispondrá que la entidad accionada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, comunique en debida forma y acredite el envío de la respuesta a la petición objeto de este asunto, a la dirección electrónica de la accionante.

VIII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición, invocado por **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS**.

SEGUNDO: ORDENAR a **CLARO COLOMBIA** a través de su representante legal o quien haga sus veces, para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, comunique en debida forma y acredite el envío de la respuesta a la petición del 13 de febrero de 2024, a la dirección electrónica de la señora **FRANCY YARLENY VALDERRAMA GRANADOS**

TERCERO: NOTIFICAR a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

CUARTO: Si no fuere impugnado este proveído, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, en su oportunidad **REMÍTASE** la actuación a la Honorable Corte Constitucional, a efectos de su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez