



**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá, D.C., Diecisiete (17) de Febrero de Dos mil Veintiuno (2021)

**REFERENCIA** : 110014003049 2021 0077 000  
**ACCIONANTE** : **JAIRO DARIO CUMBALAZA CRIOLLO**  
**ACCIONADO** : **SERLEFIN BPO&O**

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

**I. ANTECEDENTES**

**JAIRO DARIO CUMBALAZA CRIOLLO** actuando a *motu proprio*, acudió en sede constitucional de tutela bajo los linderos del canon 86 buscando la protección al derecho fundamental de petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Aseguró, que el pasado cuatro (4) de enero de los corrientes, solicitó de manera electrónica (*e mail*) ante la encartada, información relativa a la obligación pendiente de pago con la E.T.B., esto, con el único propósito de adelantar una negociación frente a dicha deuda; no obstante, ese mismo día, se le informó, que el correo electrónico al cual había re direccionado su solicitud se encontraba deshabilitado por lo que el mismo debía ser enviado al correo [etbprejuridico@serlefin.com](mailto:etbprejuridico@serlefin.com).

Precisó que el catorce (14) de enero de dos mil veintiuno (2.021), nuevamente requirió información relativa a la obligación en cobro pre jurídico, para ello indico de manera adicional sus datos personales.

Comentó que el dieciocho (18) de enero hogaño, en razón a que no se brindó comunicación alguna por parte de serlefin bpo&o, acudió a las instalaciones de la empresa, y encontrándose allí, se le indicó la NO atención de manera personal, por lo que cualquier gestión o solicitud debía ser remitida al correo electrónico atrás citado; luego que, ese mismo día a través de dicho medio, elevo derecho de petición requiriendo información relativa a la obligación con E.T.B., y las posibilidades de llegar a un acuerdo de pago, sin que hasta la presente calenda y pese a encontrarse más que

fenecido el termino se hubiese obtenido respuesta alguna y motivo por el cual acude al presente tramite preferente y sumario.

### **La actuación surtida en esta instancia**

Se avocó conocimiento de la acción el pasado cuatro (4) de febrero hogaño, disponiéndose el requerimiento de la tutelada y vinculándose al tramite a la **(i)** EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ, **(ii)** DATACRÉDITO EXPERIAN y a **(iii)** CIFIN S.A.S.

Dentro de la oportunidad legal, **SERLEFIN BPO&O** por intermedio de su representante legal judicial, se pronunció frente a los hechos descritos en la tutela, precisó que es parcialmente cierto lo allí narrado, en tanto que dicha compañía ya brindó respuesta a la petición impetrada, esto, mediante comunicación del dieciocho (18) de enero de dos mil veintiuno (2021), y la cual fue direccionada al correo electrónico del accionante con resultados positivos; que en dicha declaración se le indicó la línea telefónica a la cual podía comunicarse con el fin de entablar un acuerdo, y en todo caso, requiriendo sus datos personales ya que nunca fue posible comunicación al al abonado informado en el correo; que en cuanto a la eliminación del reporte negativo el mismo no es procedente ya que dicha entidad no tiene injerencia alguna sobre el mismo, pues actúa como agente externo de la E.T.B.; Finalmente y después de hacer un recuento de las conversaciones telefónicas que ha sostenido con el accionante e informar aquellos valores adeudados, el acuerdo de pago por cancelación total y/o el tipo de financiación que se puede ofrecer, cierra su intervención solicitando sea denegada la presente acción constitucional al no observar vulneración de derecho fundamental alguno.

Por su parte la **EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ E.T.B.**, refirió que una vez validados los soportes alegados por el accionante, se denota que el actor no formuló derecho de petición ante dicha entidad, lo que conlleva a traducir que la presente acción de tutela sea improcedente; que en todo caso se tiene la certeza que la empresa SERLEFIN, quien presta servicios externos SI otorgó respuesta de fondo, clara, congruente dentro de los términos de ley para dar contestación al actor.

**TRANSUNION CIFIN**, vinculada al trámite, manifestó aquel rol que cumple dicha entidad como fuente de datos personales;

luego indicó que el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de información; en todo caso aclaró que, según la consulta del reporte de información financiera comercial, crediticia y de servicios se evidencia que el señor Jairo Darío Cumbalaza Criollo no cuenta con dato negativo, más que la obligación No. 090402 con la entidad ETB-EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES reportada en mora, con vector de comportamiento 13, es decir, entre 540-729 días de mora. Insiste que dicha entidad no puede ser condenada en la presente acción, por lo que requiere de su desvinculación inmediata del trámite.

Finalmente, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, señaló que no puede eliminar el dato negativo que el actor controvierte pues ello sería contrario a la Ley Estatutaria de Hábeas Data; que el accionante registra una obligación impaga con SERLEFIN – ETB; no obstante que mal puede ser la tutela un instrumento que conduzca a negar o a hacer caso omiso de esta realidad. Finalmente, cerro su intervención requiriendo sea denegada la acción constitucional, en razón a su improcedencia.

## **II. CONSIDERACIONES**

### **Caso en concreto.**

Es competente este despacho para conocer de la acción de tutela de la referencia de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

Tras la reforma constitucional de 1991, el constituyente determinó la viabilidad de una acción directa del orden constitucional para la protección prioritaria de los derechos fundamentales de las personas, al disponer en el art. 86 de la Constitución Nacional, que toda persona tendrá derecho de invocar 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 éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

La finalidad de esa acción es lograr que, a falta de vía judicial ordinaria, la autoridad legal ante quien se acuda dé una orden de

actuar o abstenerse de hacerlo, destinado a hacer cesar el quebrantamiento o amenaza de la violación denunciada.

Para el caso en el que ocupa la atención del Despacho en esta ocasión, claro resulta que **el derecho de petición** consagrado en el artículo 23 de la Carta Política otorga a las personas la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea de interés general o particular, siendo su pronta resolución una garantía constitucional que la obliga a dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo sobre el asunto materia del pedimento.

De su lado, la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, menciona: *“...Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*.

Así las cosas, hace parte del núcleo esencial de ese derecho, como lo ha reiterado en varias ocasiones la Honorable Corte Constitucional, la efectividad y pronta respuesta a la solicitud elevada ante la autoridad correspondiente.

Las mismas razones implican que la respuesta deba ser de fondo, **negando o concediendo lo solicitado**, y no simples menciones a la petición, siendo de su esencia el obtener resolución, dentro de los términos legales dispuestos para ese fin, pues vencidos acaece la vulneración al derecho de petición.

Así, una resolución puntual relacionada con el derecho mencionado, debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, a más de ser puesta en conocimiento del interesado, en los términos de los arts. 23 de la C.N., y 13 y s.s de la Ley 1755 del 2015, de lo contrario se infringen por el destinatario de la solicitud, su vulneración.

Pues bien, **avizorando el sub examine** tenemos que el accionante adujo la vulneración del derecho fundamental antes mencionado por parte de **SERLEFIN BPO&O**, con ocasión a que según manifiesta no se ha emitido ni brindado ninguna respuesta frente a la solicitud formulada el pasado dieciocho (18) de enero de

dos mil veinte (2.020), la cual en todo caso se resumen en “*información relativa a la obligación con E.T.B., y las posibilidades de llegar a un acuerdo de pago*”.

Recordemos que entratándose del derecho de petición, la Corte Constitucional, ha reiterado que: “(...) *el derecho de petición: (i) es un elemento fundamental para el desarrollo de la democracia participativa, ya que a través de él se garantizan otros derechos constitucionales como la información, por lo cual tiene rango fundamental; (ii) su núcleo esencial radica en la respuesta pronta y oportuna a lo solicitado, pues sería inoficioso no recibir la resolución del asunto; (iii) la respuesta debe cumplir 3 requisitos: ser oportuna, resuelta de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido, así como ser puesta en conocimiento del titular; (iv) la respuesta no significa que se acceda a lo solicitado y puede ser no escrita; (v) puede ser ejercido frente a autoridades públicas y particulares (en los casos que la ley lo determine); (vi) debe ser resuelto en 15 días, según el art. 6 del CCA, de lo contrario, la autoridad deberá expresar los motivos de su omisión o retardo, así como deberá evaluarse la razonabilidad del plazo en la respuesta, ya que podrá ser ordenada por un juez dentro de la 48 horas siguientes; (vii) la figura del silencio administrativo no libera a la administración de dar respuesta clara y oportuna a la petición, ya que esto constituye violación del derecho; (viii) es aplicable a la vía gubernativa*”.<sup>1</sup>

Desde esa perspectiva, el derecho de petición entraña en sí, el derecho a obtener la pronta resolución de las peticiones respetuosas presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, lo cual de suyo, es un aspecto esencial de tal derecho fundamental, luego, sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna será vana la efectividad de este derecho, incluso, podría llegar a afirmarse que el derecho fundamental es nulo si solo se formulara en términos de poder presentar la respectiva petición.

De cara al asunto, se advierte que la petición se formuló vía electrónica el pasado día dieciocho (18) de enero de dos mil veintiuno (2.021), *solicitud* que conforme lo manifiesta y acredita la accionada en su contestación acorde con los anexos incorporados, fue resuelta, y notificada a su peticionario dentro del término legal, esto es el mismo día de su recepción (*18 de enero de 2.021*), ello quiere decir, que en principio y en esa orbita el derecho de petición **NO** fue conculcado, en tanto, fue decidido dentro de los quince (15) días que aduce la ley.

En suma, se observa que, con la respuesta allegada ante esta Judicatura se logra acreditar además, que en distintas

---

<sup>1</sup> Sentencia T-095 de 2015.

oportunidades se ha entablado conversaciones telefónicas con el solicitante, <sup>1</sup>)18 de enero de 2.021, <sup>2</sup>)05 de febrero de 2.021 (2 llamadas), <sup>3</sup>)06 de febrero de 2.021 (2 llamadas), y que en muchas de estas, ya se le hubiese puesto de presente la obligación, el tiempo de retraso, el valor de la misma y las posibles fórmulas de pago, de ahí, que sea claro que el solicitante ya hubiese obtenido respuesta a su petición, otra cosa, es que hasta la presente calenda no se hubiese podido materializar algún acuerdo respecto a la obligación y sin esto constituya una flagrante violación al derecho de petición, pues lo cierto es que en evidencia ha recibido en distintas oportunidades respuesta clara, precisa y en tiempo, a lo que pretendía.

Para mayor claridad, destáquese que lo pretendido por el accionante era *“información relativa a la obligación con E.T.B., y las posibilidades de llegar a un acuerdo de pago”*., a lo que **SERLEFIN BPO&O** manifestó, *“que la obligación se encuentra por un valor de \$364.110.00 y que puede ser pagada en su totalidad u ofrecer una alternativa de pago a cuotas contactándose a la línea 7431209”*, esto como bien se refirió sumado a las conversaciones telefónicas que ya han sido sostenida de manera directa entre el hoy accionante y la entidad encartada.

Así las cosas, además de que es evidente que las respuestas se han producido dentro del término consagrado por la ley como ya se anotó, lo cierto es que las mismas también han resuelto el *petitum* y de ello, tuvo conocimiento el accionante. De donde, aunque no ha sido acorde a sus intereses, pues no se ha podido llegar a una fórmula de pago, si cumplió con la finalidad del derecho de petición, y lo que termina en hacer impróspera la protección perseguida por este trámite constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional, ha dicho que:

*“El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin*

*dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”.<sup>2</sup>*

Bajo estos linderos, será NEGADO el presente amparo de tutela, conforme lo expuesto en la parte *supra* de esta decisión.

### **III.- DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ. D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo deprecado por el ciudadano **JAIRO DARIO CUMBALAZA CRIOLLO**, atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: DISPONER**, por secretaría, la notificación de esta sentencia por el medio más expedito y eficaz, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Ordenar que, si esta sentencia no es impugnada, se remita el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para la eventual revisión del fallo, en el término previsto en el Decreto 2591 de 1991. **OFÍCIESE.**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,



**NÉSTOR LEÓN CAMELO**

DP.

---

<sup>2</sup> Sentencia T-146 de 2012.