



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Bogotá D. C., veintiocho (28) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2021-01752-00
ACCIONANTE: GINA MARTIZA LOZANO MEDINA
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **GINA MARTIZA LOZANO MEDINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 55.160.947, radicó de manera física derecho de petición el día 2 de octubre de 2021, en el que reitero la petición del 13 de septiembre del presente año, ante la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**, para obtener grabación de la llamada o videollamada en donde se realizó la suscripción del contrato mediante el cual se activó la línea 3157183078 el cual actualmente registra número de cuenta 6027742304, por razón que asegura que la respuesta brindada el día 27 de septiembre de 2021 al CUN 4433211016693049 no fue completa.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, la accionante solicita se ampare su derecho fundamental de petición y debido proceso y, en consecuencia, se ordene a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**, hacer entrega de los soportes probatorios solicitados en el derecho de petición radicado el 13 de septiembre 2021, asimismo de ser negativo se le haga entrega de las pruebas que demuestren haber suscrito el contrato de compraventa del equipo móvil y la línea telefónica.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 21 de octubre de 2021, se ordenó la notificación a la entidad accionada, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien, dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento informando que: *"[c]on ocasión a la acción de tutela, mi representada emitió respuesta de fondo a la petición de la accionante el 25 de octubre de 2021, la cual, fue debidamente notificada por medio de correo electrónico"*.

II. CONSIDERACIONES

De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. 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.

La acción de tutela en consecuencia es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición de la accionante por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**, por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el pasado 2 de octubre de 2021 mediante la cual se reiteró el derecho de petición presentado el día 13 de septiembre del presente año.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición, se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”*¹.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”*².

¹ Cfr. Sentencia T-372/95

² Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“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.** (...)”*

“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 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”

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

De la Emergencia Sanitaria – Covid-19

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5 que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia señaló:

***“Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo. **Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **GINA MARTIZA LOZANO MEDINA** aduce que presentó de manera física derecho de petición el día 2 de octubre de 2021 mediante la cual se reiteró el derecho de petición presentado el pasado 13 de septiembre, ante la entidad accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**, para obtener grabación de la llamada o videollamada en donde se realizó la suscripción del contrato mediante la cual se activó la línea 3157183078 el cual actualmente registra número de cuenta 6027742304, frente a lo que asegura que la respuesta brindada el día 27 de septiembre de 2021 bajo el radicado CUN 4433211016693049 no fue completa, todo lo cual fue aceptado por la entidad convocada en la respuesta brinda en curso del presente trámite.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantamente observa el 13 de septiembre y su reiteración el 2 de octubre de 2021, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: *“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) **Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.** (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

En claro lo anterior, se tiene que la accionada arrió a las presentes diligencias anexos, entre los cuales reposa i) la respuesta dada al derecho de petición de fecha 25 de octubre del 2021 y, ii) Certificado de existencia y representación legal de la sociedad convocada, empero, no observa el Despacho que la respuesta al derecho de petición fuese notificada a la petente a las direcciones informadas.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de notificar a la petente la respuesta que para el efecto se emita, desatiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, modificado temporalmente por el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 y, es que no basta con emitir un pronunciamiento sobre lo solicitado, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud.

Sobre la temática ha dicha la H. Corte Constitucional que: *“...El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) **comunicándole tal contestación al solicitante.** Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental”*⁴.

Colofón de lo anterior, resulta claro que la entidad accionada no respondió la petición que se le formuló dentro del plazo de 20 días previsto en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 que modificó el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 –por lo menos no obra prueba de su comunicación a la parte accionante–, por lo que deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición (art. 23, C. Pol.).

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional reclamado por **GINA MARTIZA LOZANO MEDINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 55.160.947, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**, a través de su representante legal o quien haga sus veces que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición elevada **el día 2 de octubre de 2021** mediante la cual se reiteró el derecho de petición presentado el **día 13 de septiembre del presente año**, enviando la misma a cualquiera de las direcciones indicadas por la accionante en su solicitud.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciase. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgados 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
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:

451428d9810eb8d2dc9ba03c8cfcf89d61f2d1c170a9c02eed1039637cd6bb7f

Documento generado en 28/10/2021 08:10:30 AM

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