



San Andrés, Isla, Diecisiete (17) de Enero de Dos Mil Veinticuatro (2024)

RADICACIÓN: 88-001-4003-003-2023-00309-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA
TUTELADO: COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO
VINCULADOS: DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA) CIFIN
– TRANSUNION

SENTENCIA No. 0001 - 2024

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA, actuando en nombre propio en contra de COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO.

2. ANTECEDENTES

La accionante, interpuso acción de tutela basada en los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que el pasado 09 de noviembre de 2023, presentó derecho de petición ante COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO; y en vista de que la respuesta dada por la empresa accionada no resolvió completamente y de fondo su escrito petitorio, presenta esta acción de tutela.

Sostiene que al mismo tiempo que se han visto vulnerados sus otros derechos como son Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA, actuando en nombre propio solicita:

- 3.1. Que se tutele el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.
- 3.2. Que se ordene a COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO, dar respuesta de fondo a la petición presentada por la accionante en fecha 09 de noviembre de 2023.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 00818-2023 de fecha trece (13) de diciembre de Dos Mil Veintitrés (2023), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO, de la existencia de la presente acción con el fin de que contestara la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del

Expediente: 88-001-4003-003-2023-00309-00
Accionante: KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA
Accionado: COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO
Acción: TUTELA

SIGCMA

término de dos (2) días, siguientes a la notificación del auto que admitió a trámite la presente acción.

En igual sentido, se ordenó vincular al presente trámite constitucional a DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, bajo los términos señalados en precedencia.

Igualmente, se le requirió a la accionante que, en el término de la distancia, allegara al despacho la constancia de la radicación o mensaje de datos que acredite que radicó las reclamaciones anexas al trámite constitucional dirigidas a COLOMBIA MOVIL-TIGO, como quiera que no aportó la presunta respuesta incompleta que dicha entidad le brindó.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 13 de diciembre del año 2023, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente electrónico archivo pdf No.06

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el término de traslado, se observa que la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A., dio contestación señalando que según la consulta al historial de crédito de la señora KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA, expedida el 15 de diciembre de 2023 a las 13:52 pm, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA		5SI639D
C.C #01045695894 () MARTINEZ ESCORCIA KEILA MILENA VIGENTE	EDAD 29-35 EXP.09/03/13 EN BARRANQUILLA [ATLANTICO]	DATA CREDITO 15-DIC-2023
-CART CASTIGADA *CTC COLOMBIA MOVIL 202310 N66426022 202003 204012 PRINCIPAL ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CNN666666654] 25 a 47-->[NN---NNN---N][NNNNNNN----]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND CLAU-PER:000 PRINCIPAL

Señalando que, la obligación identificada con el número N66426022, adquirida por la parte tutelante con COLOMBIA MOVIL S A E S P (TIGO), se encuentra reportada por esa entidad – como Fuente de información – en estado abierta, vigente y como CARTERA CASTIGADA.

Así las cosas, EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÉDITO no puede proceder a la eliminación del dato negativo, en la medida que como Operador de información solo registra en la base de datos la información que le reporta la Fuente de información, entidad que es quien tiene el vínculo o relación comercial o de servicios con el Titular y en esa medida es quien conoce la situación o comportamiento de pago de este. Así entonces, una vez la Fuente de información reporte el pago, la historia de crédito de la parte accionante, indicará que la obligación ha sido

satisfecha y la misma deberá someterse a las normas de permanencia contempladas por el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008

Por lo anterior, solicita que se declare la improcedencia de la acción constitucional de la referencia respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, lo anterior teniendo en cuenta no es la facultada por la ley para modificar, actualizar o eliminar la información que reportan las fuentes de información.

Finalmente, vencido el termino de traslado de la presente acción constitucional, COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO no dio contestación a la misma, pese a haber sido debidamente notificada al correo electrónico destinado para tal fin.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, este Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés, lugar de residencia de la accionante.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según las reglas de reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas

acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra de una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago, por tanto, es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si COLOMBIA MOVIL S.A. - TIGO, amenazan o vulnera el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso de la señora KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA al no resolver de fondo el derecho de petición presuntamente radicado el 09 de noviembre de 2023.?

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDAD ES 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.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre

otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.4.2. DERECHO AL HABEAS DATA

El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”* Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

6.4.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el

respeto por el derecho al buen nombre implica que “dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”. Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

6.4.4. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas. -

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

“...en cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será

*procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que **las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...**”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.”*

En este sentido, se iteró:

*“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, **salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas** o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de Octubre de 2004- subrayado nuestro).*

6.5. CASO CONCRETO

Manifiesta la señora KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA, que se vulneran sus derechos fundamentales de petición, habeas data y debido proceso por la empresa accionada al no resolver de fondo el derecho de petición presuntamente radicado el 09 de noviembre de 2023.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

Ahora bien, vislumbra el despacho que mediante auto de fecha 13 de diciembre de 2023, se requirió a la accionante con el fin de que *“(...) en el TERMINO DE LA DISTANCIA, allegue a este despacho judicial la constancia de radicación o mensaje de datos que acredite que radicó las reclamaciones anexas al trámite constitucional, dirigidas a COLOMBIA MOVIL -TIGO. (...)”*, actuación que fue debidamente notificada a la dirección electrónica asesorjuridica15@gmail.com, el 13 de diciembre de 2023, visible a folio 06 del expediente electrónico.

Pese a lo anterior, hasta la fecha, no se ha allegado a este trámite constitucional, la constancia de radicación de la petición, bajo la cual se fundamenta la vulneración de los derechos fundamentales invocados en la presente acción, máxime que ni siquiera fue aportada la presunta respuesta que le brindó COLOMBIA MOVIL S.A.-TIGO, y que la accionante considera no resuelve de fondo su petición, para que de alguna manera este despacho a pesar de no contar con la constancia de radicación pudiera entrar a analizar si efectivamente la respuesta aducida correspondía a la petición aportada a este trámite.

Es pertinente señalar que, la persona que considere se le ha desconocido un derecho fundamental, puede acudir ante los jueces con el fin de obtener, a través de un procedimiento preferente y sumario, una orden destinada a que el infractor del ordenamiento constitucional actúe o se abstenga de hacerlo y así lograr el restablecimiento de sus derechos, siempre y cuando se demuestre o acredite la amenaza o vulneración de estos. Por manera que, si dentro del plenario no se revela ese desconocimiento, se impone la denegación de la tutela.

En dicho sentido la Corte Constitucional en sentencia T-153 de 2011, ha expresado:

“Si bien la acción de tutela tiene como una de sus características la informalidad, el “juez tiene el deber de corroborar los hechos que dan cuenta de la violación de un derecho fundamental, para lo cual ha de ejercer las facultades que le permiten constatar la veracidad de las afirmaciones, cuando sea del caso”.¹

Así, ha estimado esta Corte que: “un juez no puede conceder una tutela si en el respectivo proceso no existe prueba, al menos sumaria, de la violación concreta de un derecho fundamental, pues el objetivo de la acción constitucional es garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, cuya trasgresión o amenaza opone la intervención del juez dentro de un procedimiento preferente y sumario.”²

Así las cosas, evidencia el despacho que la accionante KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA, incumplió la carga de acreditar haber radicado la petición de fecha 09 de noviembre de 2023, ante COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO, como lo manifiesta en los hechos de la presente acción de tutela, pese a que si se observa detalladamente la solicitud, no se vislumbra constancia de radicación de la misma, por lo que no se podría indilgar a la entidad accionada la vulneración de un derecho fundamental, que no se acreditó en el trámite de la acción constitucional.

¹ Entre otras, ver al respecto las sentencias T 760 de 2008, T-819 de 2003 y T-846 de 2006

² Ver sentencia T-702 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero (En esta ocasión el accionante solicitaba que el Seguro Social le cancelara unos tratamientos médicos necesarios para la rehabilitación de su rodilla y las incapacidades laborales que su enfermedad había acarreado. La Sala de revisión pidió prueba de las afirmaciones del accionante en virtud de la ausencia de las mismas en el expediente. No obstante, no fue allegada prueba alguna que probara la veracidad de lo afirmado por lo cual se negó la tutela.)

Expediente: 88-001-4003-003-2023-00309-00
Accionante: KEILA MILENA MARTINEZ ESCORCIA
Accionado: COLOMBIA MOVIL S.A. -TIGO
Acción: TUTELA

SIGCMA

Colofón de lo anterior, el despacho negará las pretensiones de la presente acción de tutela, al no haberse acreditado la vulneración de derecho fundamental alguno.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NIÉGUENSE las pretensiones de la presente acción de tutela, por no acreditarse vulneración a derecho fundamental alguno.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Contra la presente decisión procede el recurso de impugnación.

CUARTO: Si éste fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**KATIA LLAMAS DE LA CRUZ
JUEZA**

LHR