



**Rama Judicial del Poder Publico  
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del  
Atlántico**

**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DE BARRANQUILLA**

Barranquilla, veintidós (22) de junio de dos mil veintitrés (2023).

<b>Radicado</b>	08001-33-33-004-2023-00169-00.
<b>Medio de control o Acción</b>	ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO.
<b>Demandante</b>	JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA.
<b>Demandado</b>	CLARO COLOMBIA S.A. – SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – MINTIC.
<b>Juez</b>	MILDRED ARTETA MORALES.

**I. CONSIDERACIONES**

Verificado el informe secretarial que antecede, se observa que el señor JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA ha presentado acción de cumplimiento de que trata la Ley 393 de 1997, contra la compañía CLARO COLOMBIA S.A y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Al examinar la presente demanda y sus anexos, a efectos de establecer si reúne o no los requisitos legales para admitirla, éste Despacho se permite hacer las siguientes consideraciones:

En el sub iudice, se tiene que la parte accionante solicita que se ordene a la accionada:

*“Solicito a su muy digno despacho, que merced del acto administrativo, que surge del Acto Ficto Presunto y conforme a lo deprecado por el suscrito, en el oficio mediante el cual se recurrieron los actos administrativos del operador de Telecomunicaciones demandado, SE ORDENE a los accionados allegar una relación detallada de los pagos hechos por concepto de estos servicios, adjuntando una certificación de la corrección monetaria aplicable para el REEMBOLSO, que se ha declarado procedente por la referida consecuencia jurídica y proceder al desmonte y la recolección de los equipos necesarios para el suministro del servicio. Todo ello, sin perjuicio de las acciones de rango penal y civil, que estoy consultando con mi asesor jurídico.” (folio 4 del escrito de demanda).*

La acción de cumplimiento fue reglamentada por la Ley 393 de 1997, en la cual se señaló el objeto en los siguientes términos:

*“Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial definida en esta Ley para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de Ley o Actos Administrativos”.*

De acuerdo con el texto del artículo 8 inciso 2 ibídem, para que proceda la acción de cumplimiento es necesaria la constitución de renuencia. El citado artículo señala lo siguiente:

*“(…) Con el propósito de constituir la renuencia, la procedencia de la acción requerirá que **el accionante previamente** haya reclamado el cumplimiento del deber legal o administrativo y la autoridad se haya ratificado en su incumplimiento **o no contestado dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud**. Excepcionalmente se podrá prescindir de este requisito, cuando el cumplirlo a cabalidad genere el inminente peligro de sufrir un perjuicio irremediable para el accionante, caso en el cual deberá ser sustentado en la demanda.” (Se resalta)*

Frente a los alcances de esta norma, la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, mantiene un criterio reiterado según el cual “[...] el reclamo en tal sentido no es un simple derecho de petición sino una solicitud expresamente

Palacio de Justicia, Calle 38 No.44-61 Piso 1 Antiguo Edificio Telecom

Email: [adm04bqlla@endoj.ramajudicial.gov.co](mailto:adm04bqlla@endoj.ramajudicial.gov.co)  
[Barranquilla - Atlántico. Colombia](#)



SC5780-4-2



## Rama Judicial del Poder Publico Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Atlántico

*hecha con el propósito de cumplir el requisito de la renuencia para los fines de la acción de cumplimiento”<sup>1</sup>.*

La alta corporación de lo contencioso administrativo también ha considerado que no puede tenerse por demostrado el requisito de procedibilidad de la acción en aquellos casos en que la solicitud “[...] *tiene una finalidad distinta a la de constitución en renuencia*”.<sup>2</sup>

En esta materia, es importante que la solicitud permita determinar que lo pretendido por el interesado es el cumplimiento de un deber legal o administrativo, cuyo objetivo es el agotamiento del requisito de procedibilidad consistente en la constitución de la renuencia de la entidad demandada.

Como fue establecido en el numeral 5º del artículo 10º de la Ley 393 de 1997, la constitución de la renuencia de la entidad accionada debe acreditarse con la demanda, so pena de ser rechazada de plano la solicitud.

Por su parte, el Art. 161 del C.P. A.C.A., establece:

*“Art. 161.- La presentación de la demanda se someterá al cumplimiento de requisitos previos en los siguientes casos:*

*(...)*

**3. Cuando se pretenda el cumplimiento de una norma con fuerza material de ley o de un acto administrativo, se requiere la constitución en renuencia de la demandada en los términos del artículo 8º de la Ley 393 de 1997.”** (Se resalta).

Analizado íntegramente el expediente, no se observa que la parte actora haya agotado el requisito de procedibilidad, tal como lo exige la norma en comento.

En efecto, revisada la documentación aportada, encontramos: (i) Oficio No. 4.0.3.3., radicado MinTic 231021489 de fecha 23 de marzo de 2023, por el cual el Centro de Contacto al Ciudadano del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones informa al accionante que procedió a trasladar por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio de una queja formulada por el actor en contra de la empresa Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro; (ii) pantallazo de correo electrónico del 23 de marzo de 2023, 11:31 A.M., por el cual la Personería Distrital de Barranquilla dio traslado por competencia a la empresa Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro, de una solicitud remitida a ese organismo por parte del actor; (iii) escrito petitorio, sin fecha visible, suscrito por el accionante y dirigido a la Gerente Gestión PQRS de Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro, por el cual el señor Juvenal Flórez Villanueva expone el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del destinatario (sin constancia de radicación); (iv) petición, sin fecha visible, suscrita por el actor y dirigido a la Gerente Gestión PQRS de Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro, mediante la cual hace plantea su inconformidad a la comunicación de respuesta No. TVC 10000 – 5811039 del 17 de marzo de 2023 y, así mismo, solicita la terminación de la relación contractual con reembolso de todo lo pagado (sin constancia de radicación); (v) memorial, sin fecha visible, que lleva por asunto “solicitud de cumplimiento y/o constitución de renuencia” suscrito por el señor Juvenal Flórez Villanueva y dirigido a la Gerente Gestión PQRS de Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro (sin constancia de radicación); (vi) comunicación No. PQR954491622 de fecha 16 de marzo de 2023, por el cual la Gerente Gestión PQRS de Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro extiende respuesta a una petición formulada por el actor el fecha 2 de marzo de 2023.

<sup>1</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Quinta, providencia de octubre veinte (20) de 2011, expediente No. 2011-01063, C.P. Mauricio Torres Cuervo.

<sup>2</sup> Sobre el particular pueden verse las providencias de noviembre veintiuno (21) de 2002 dentro del expediente ACU-1614 y de marzo diecisiete (17) de 2011, expediente 2011-00019. Palacio de Justicia, Calle 38 No.44-61 Piso 1 Antiguo Edificio Telecom



## Rama Judicial del Poder Publico Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Atlántico

Pues bien, de ninguno de los documentos aportados puede predicarse constituida la renuencia, ya que se tratan de copias de las actuaciones adelantadas por el actor procurando la terminación de la relación contractual convenida con CLARO COLOMBIA S.A. y por las cuales persigue el reembolso de los pagos realizados para la prestación del servicio.

Se advierte que con el escrito de demanda se allegó petición que lleva por asunto: “*solicitud de cumplimiento y/o constitución de renuencia*”, sin que se avizore constancia de haberse radicado ante la entidad accionada, por lo tanto, no puede ser tenida en cuenta por el Juzgado para efectos de acreditar que el actor haya constituido en renuencia a la entidad demandada.

De otro lado, es dable mencionar que la parte actora persigue el cumplimiento de un acto administrativo ficto o presunto con efectos positivos conforme a la disposición legal especial contenida en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*”, pero no acreditó realizar las gestiones necesarias para poder invocar válidamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo, como lo consagra el artículo 85 del CPACA.

Por lo expuesto, concluye esta autoridad jurisdiccional que no está acreditado el agotamiento del requisito de procedibilidad exigido por el artículo 8º de la Ley 393 de 1997, dado que, como quedó expuesto en los párrafos precedentes, la renuencia no puede tenerse por cumplida con el simple ejercicio del derecho de petición, ni con solicitudes que tengan un propósito diferente a su constitución por parte del actor.

Así mismo, el artículo 12 de la Ley 393 de 1997 respecto al rechazo de la demanda señala lo siguiente:

“ (.....) ”

***En caso de que no aporte la prueba del cumplimiento del requisito de procedibilidad de que trata el inciso segundo del artículo 8º, salvo que se trate de la excepción allí contemplada, el rechazo procederá de plano.***

***(....)” (Se resalta)***

En virtud de lo expuesto en la normatividad transcrita y la jurisprudencia mencionada en párrafos anteriores, y ante la ausencia del requisito de procedibilidad de la constitución de renuencia ejercida por quien interpone la acción, se impone el rechazo de plano de la demanda conforme lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 393 de 1997, en tal sentido se abstendrá de darle trámite a la presente acción.

No obstante, como quiera que el artículo 9 de la Ley 393 de 1997, señala que en el caso de que se compruebe la improcedibilidad de la acción de cumplimiento, pero se encuentre involucrado un derecho que pueda ser garantizado a través de la acción de tutela, deberá adecuarse su trámite al de la acción de tutela. La citada normatividad, dispone:

**“Artículo 9º.- Improcedibilidad.** La Acción de Cumplimiento no procederá para la protección de derechos que puedan ser garantizados mediante la Acción de Tutela. En estos eventos, el Juez le dará a la solicitud el trámite correspondiente al derecho de Tutela.

Tampoco procederá cuando el afectado tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento de la norma o Acto





## Rama Judicial del Poder Publico Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Atlántico

Administrativo, salvo, que de no proceder el Juez, se siga un perjuicio grave e inminente para el accionante.”

En tal sentido y en atención a que en el escrito de demanda el actor solicita “(...) *SE ORDENE a los accionados allegar una relación detallada de los pagos hechos por concepto de estos servicios, adjuntando una certificación de la corrección monetaria aplicable para el REEMBOLSO, que se ha declarado procedente por la referida consecuencia jurídica y proceder al desmonte y la recolección de los equipos necesarios para el suministro del servicio (...)*”<sup>3</sup>, a su vez, considerando que la parte actora persigue el cumplimiento de un acto administrativo ficto o presunto, producto del silencio de la entidad accionada frente a la petición elevada por el demandante cuyo objeto coincide con el deprecado en el libelo de la demanda; por reunir los requisitos legales para ello se admite la acción de tutela impetrada por el señor JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA, contra CLARO COLOMBIA S.A., por considerar afectado su derecho fundamental de petición y al debido proceso, sin que este haya sido resuelto.

Así mismo, verificadas las pruebas aportadas, considera necesario el Despacho que, para tener todos los elementos de juicio pertinentes a fin de proveer una decisión de fondo, se hace necesario vincular al presente trámite constitucional a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y al **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, de conformidad con el artículo 61 del C. G.P., aplicable por analogía al trámite constitucional según lo establece el artículo 4 del Decreto 306 de 1992, con el fin de que rinda informe sobre los hechos de la presente tutela, toda vez que advierte el Despacho que por parte del Centro de Contacto al Ciudadano del **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** se dio traslado por competencia a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** de una queja formulada por el actor en contra de la empresa Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro Colombia S.A., desconociendo esta Agencia Judicial el estado de la actuación administrativa desplegada a partir de la queja presentada por el actor.

La anterior ordenación de la integración del contradictorio, en virtud de los principios de oficiosidad e informalidad que revisten a esta acción constitucional, en aras de garantizar el derecho a la defensa de los presuntos responsables de la vulneración o amenaza de los derechos constitucionales invocados por la accionante, y de igual manera en procura de optimizar la protección plena de los derechos fundamentales del actor<sup>4</sup>, bajo la premisa de conocer el grado de responsabilidad de la parte accionada y/o vinculada en la presunta vulneración y no hacer inocua una posible orden tutelar.

**De otro lado, se le previene a la parte actora para que se sirva aportar todas las pruebas que se encuentren en su poder, en especial las constancias de radicación de las solicitudes que fueron elevadas ante la Gerente Gestión PQRS de CLARO COLOMBIA S.A., Viviana Jiménez Valencia.**

Finalmente, en virtud a las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura, en especial a través del acuerdo PCSJA22-11972 de fecha 30 de junio de 2022, se ordenará efectuar las notificaciones de la presente acción de tutela por medios electrónicos o por el medio más expedito posible, así como también se publicará por estado y se colgará el presente proveído en la página web de la Rama Judicial, sección Juzgados del Circuito – Juzgados Administrativos del Circuito, seleccionando el departamento correspondiente y el despacho a consultar.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado,

RESUELVE:

<sup>3</sup> Ver folio 4 del escrito de demanda.

<sup>4</sup> Precedente Vertical de la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-486/03; Auto 002/05. Palacio de Justicia, Calle 38 No.44-61 Piso 1 Antiguo Edificio Telecom





**Rama Judicial del Poder Publico**  
**Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del**  
**Atlántico**

1. ABSTENERSE de dar trámite a la acción de cumplimiento de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 393 de 1997 dentro de la demanda presentada por el señor **JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA**, contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, por las razones anotadas anteriormente.
2. ADECÚESE el trámite de la presente demanda al de una acción de tutela, de conformidad con el artículo 9 de la ley 393 de 1997.
3. ADMITIR la solicitud de tutela formulada por el señor **JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA**, contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, por considerar afectado su derecho fundamental de petición y debido proceso. Notifíquese a la accionante al buzón electrónico: [veeduriaciudadanavisionvital@gmail.com](mailto:veeduriaciudadanavisionvital@gmail.com)
4. **Ofíciase a la parte accionante para que aporte todas las pruebas que se encuentren en su poder, en especial las constancias de radicación de las solicitudes que fueron elevadas ante la Gerente Gestión PQRS de CLARO COLOMBIA S.A., Viviana Jiménez Valencia, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.**
5. De la anterior solicitud de amparo constitucional, córrase traslado, por el término de cuarenta y ocho (48) horas, a **CLARO COLOMBIA S.A.**, a fin de que se sirva rendir un informe o efectúe sus descargos en torno a los hechos en que se funda dicha acción de tutela instaurada por el señor JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA, identificado con c.c. 7.416.884, en especial para que rinda informe acerca del estado de la cuenta No. 84305339 contratada por el accionante. Así mismo, se le remitirá copia de la tutela impetrada para que rinda el informe pertinente. NOTIFIQUESE a través del Correo Electrónico: [notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:notificacionesclaro@claro.com.co)
6. VINCULAR al trámite de esta tutela a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** ([notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)) para que, dentro del término de 48 horas contadas a partir de la notificación del presente proveído, nos informe lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas en la acción de tutela, en especial para que rinda informe respecto del trámite otorgado al radicado MinTic 231021489 de fecha 23 de marzo de 2023, por el cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones procedió a trasladar por competencia a esa entidad, una queja formulada por el señor JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA, identificado con c.c. 7.416.884, en contra de la empresa Comunicación Celular S.A. COMCEL SA – Claro. De igual forma, se le remitirá copia de la tutela impetrada para que rinda el informe pertinente al correo electrónico del Despacho: [adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co)
7. VINCULAR al trámite de esta tutela al **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** ([notificacionesjudicialesmintic@mintic.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesmintic@mintic.gov.co)) para que, dentro del término de 48 horas contadas a partir de la notificación del presente proveído, nos informe lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas en la acción de tutela instaurada por el señor JUVENAL FLÓREZ VILLANUEVA, identificado con c.c. 7.416.884, en especial para que rinda informe respecto al Oficio No. 4.0.3.3., radicado MinTic 231021489 de fecha 23 de marzo de 2023. De igual forma, se le remitirá copia de la tutela impetrada para que rinda el informe pertinente al correo electrónico del Despacho: [adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co)
8. Se le hace saber a la parte accionada, que en el caso que no suministre la información requerida, se tendrán por ciertos los hechos expuestos por el accionante en su escrito de tutela, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.
9. NOTIFIQUESE por medios electrónicos o por el medio más expedito posible, de conformidad con los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991, a la entidad

Palacio de Justicia, Calle 38 No.44-61 Piso 1 Antiguo Edificio Telecom

Email: [adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co)  
[Barranquilla - Atlántico. Colombia](mailto:adm04bqlla@cendoj.ramajudicial.gov.co)



SC5780-4-2



**Rama Judicial del Poder Publico  
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del  
Atlántico**

accionada y a la accionante, en virtud al acuerdo PCSJA22-11972 de fecha 30 de junio de 2022, así como también se publicará por estado y se colgará el presente proveído en la página web de la Rama Judicial, sección Juzgados del Circuito – Juzgados Administrativos del Circuito, seleccionando el departamento correspondiente y el despacho a consultar.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MILDRED ARTETA MORALES  
JUEZ

NOTIFICACION POR ESTADO  
LA ANTERIOR PROVIDENCIA SE  
NOTIFICA POR ESTADO  
ELECTRONICO  
N° 91 DE HOY 23 DE JUNIO DE 2023 A  
LAS 7:30 AM

Antonio Fontalvo Villalobos  
SECRETARIO

SE DEJA CONSTANCIA QUE SE LE DIO  
CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 201  
DEL CPACA

**Firmado Por:**  
**Mildred Del Socorro Arteta Morales**  
**Juez**  
**Juzgado Administrativo**  
**Oral 004**  
**Barranquilla - Atlantico**

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: **4d123a5962f698129047cf0909e29c603029d506fb94c403d588ae1a2ee50aee**

Documento generado en 22/06/2023 11:38:10 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**