

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS
SANTIAGO DE CALI

Acción de Tutela

Radicación: 760014303-002-2024-00002-00

Accionante: DEIBY STEEVEN GRIMALDO OTERO

Accionado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)

Sentencia de primera instancia #07.

Santiago de Cali, veintitrés (23) de enero de dos mil veinticuatro (2024).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por el señor DEIBY STEEVEN GRIMALDO OTERO, quien actúa a mutuo propio en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)** mediante la cual solicita la protección del **derecho de petición**, que considera vulnerado por la entidad accionada.

HECHOS Y PRETENSIONES

Como fundamento de su pretensión, indica que, en escrito de fecha 12 de diciembre de 2023, se presentó a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC solicitud de: “1. *Copia del contrato del plan de datos celebrado entre mi persona y la compañía MOVISTAR COLOMBIA.* 2. *Copia de la grabación de aceptación de las condiciones del plan.* 3. *Cancelación del actual plan con el que cuento con Movistar Colombia.*”

Indica que, transcurridos más del término legal para dar respuesta, ésta no ha sido absuelta de fondo y completa, como tampoco se me ha informado el motivo de la demora y/o la fecha en que me será resuelta.

En consecuencia, solicita que se le tutele a DEIBY STEEVEN GRIMALDO OTERO el derecho fundamental de petición, vulnerado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC, que se ordene a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC que dé respuesta inmediata a la solicitud realizada el 12 de diciembre de 2023.

ACTUACIÓN PROCESAL.

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-003 del 11 de enero de 2024, en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**, también se ordenó notificar y oficiar a la parte accionada, para que en el término perentorio de dos días (2) se sirvieran dar explicaciones que consideraran necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

RESPUESTA DEL ACCIONADO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 73 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 06 de la presente tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no brindarle ninguna respuesta oportuna frente

a la solicitud radicada el día 12/12/2023 o, si con la respuesta otorgada se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado

SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *“la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. Cualquier trasgresión a estos parámetros, **esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente** o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental”¹ (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, oportuna, clara, de fondo, congruente, la misma corte ha sido enfática en establecer que: *“La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser “clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. Por su parte, el deber de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la **“coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición”² (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ley estatutaria No. 1755 de 2015.

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud

¹ Sentencia T-243 de 2020.

² Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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”.

CASO CONCRETO

Se circunscribe este caso a determinar si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no otorgarle respuesta oportuna a la solicitud radicada el día 12 de diciembre de 2023.

Ahora, al analizar la procedencia de la acción de tutela para la satisfacción del derecho de petición, encuentra el Despacho procedente el estudio de fondo, ya que la Corte Constitucional ha estimado que quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no ocurrió, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

En ese orden de ideas, de los elementos de convicción aportados con la demanda de tutela, se encuentra que efectivamente fue radicado derecho de petición el día 12/12/2023 según recibido y ante la entidad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)** así:

“



Gracias por contactarnos

Su código único numérico (CUN) es:
4433-23-1023507133

Conserve este número para realizar seguimiento a su PQR

TENGA EN CUENTA

Su petición o queja/reclamo será contestada a más tardar el día **04 de Enero de 2024** por el medio de su elección. Si su petición o queja/reclamo no es atendida en la fecha indicada, se entenderá que ha sido resuelta a su favor (Esto se llama silencio administrativo positivo).

Para Movistar es muy importante conocer su opinión respecto a la atención recibida por este canal. Agradecemos su tiempo y disposición para responder

[la siguiente encuesta](#)

”

Por su lado, la **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)** dio respuesta a la presente tutela informando lo siguiente:

“

PRIMERO: El señor DEIBY STEEVEN GRIMALDO OTERO , interpuso una acción de tutela en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición.

SEGUNDO: Con ocasión a la acción de tutela, mi representada procedió a emitir respuesta clara concreta y de fondo las pretensiones de la accionante.

TERCERO: Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC procedió a remitir la respuesta al accionante donde se le manifestó que, se programa cambio de plan a prepago, que no genera facturación, el cual se ejecutará en el próximo corte 05 de febrero 2024. Por otra parte, se procede a realizar ajuste del saldo pendiente, dejando la cuenta al día.

”

Así, de las pruebas adjuntas en el plenario se puede concluir que, si bien la entidad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**, rindió el anterior informe a este despacho judicial, dentro del traslado del libelo lo que conllevaría a una posible carencia actual por hecho superado, este despacho judicial se permite indicar que si bien es cierto se allego copia del documento de contestación pero el mismo no allego prueba alguna de que dicha contestación fuere notificada en debida forma al hoy accionante.

De ahí que no es posible concluir que se trata de un hecho superado como quiera que la entidad accionada si bien es cierto rindió informe al despacho, y allego **el documento que contiene la contestación a la petición al accionante, no es menos cierto que la mencionada entidad no allego prueba de su respectiva notificación**, lo anterior con el fin de que este despacho judicial pueda determinar si se cumple a cabalidad los elementos exigidos por la Jurisprudencia y que lo componen la respuesta a las peticiones.

Por consiguiente, se tutelaré el derecho fundamental de petición y se ordenará a la **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)** que emita nuevamente la contestación a la petición y que la misma sea puesta en conocimiento del accionante.

Al momento de notificar este fallo, se le hará saber a los interesados, el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

Por lo expuesto, el Juzgado, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición invocado por **DEIBY STEEVEN GRIMALDO OTERO**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**, a través de su representante legal o quien haga sus veces que, en el término perentorio de (48) horas contados del día siguiente a la notificación de esta sentencia, que otorgue una respuesta a la petición radicada el día 12 de diciembre de 2023 y que la misma sea **clara, de fondo, congruente con lo solicitado. respuesta que además debe ser puesta en conocimiento del peticionario**, así como de este Despacho Judicial.

TERCERO: Instar a los funcionarios de la entidad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR COLOMBIA)**., que deben dar respuesta oportuna a las peticiones hechas por la ciudadana, a su vez notificar, en los términos que señala la Constitución y la

Ley, y evitar que, en un futuro, no repita la omisión que ha dado lugar a la prosperidad de esta acción.

CUARTO: ORDENAR que se notifique a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

QUINTO: En caso de que el fallo no sea impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHIVESE**.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN
JUEZ