

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D. C., veinticuatro (24) de junio de dos mil veintiuno (2021)

Referencia 11001 40 03 057 2021 00568 00 Acción de Tutela

Se procede a definir de fondo la presente acción de tutela sin que se advierta causal de nulidad que pueda invalidar lo actuado.

**ANTECEDENTES**

1. El señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA instauró acción de tutela contra el COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR- para obtener la protección del derecho fundamental de petición, que consideró vulnerado por parte de la entidad encartada.

2. Como fundamentos de hecho, en esencia, adujo que:

2.1. El 7 de mayo de 2021, radicó derecho de petición a través del portal web de la entidad cuestionada, solicitando que se desbloquee el IMEI 353910104788321 correspondiente al teléfono celular iPhone 11 pro max, de 64 Gb, el cual se reportó de forma arbitraria como extraviado.

2.2. El 13 de mayo, Movistar contestó su petición, solicitando la presentación de la factura original de compra, imagen de IMEI interno y externo, y fotocopia de la cedula de ciudadanía al 150%.

2.3. En esa misma fecha, adjuntó la documental requerida bajo el radicado 4433211007250273.

2.4. El 31 de mayo de 2021, la entidad encartada le informó que no era procedente el desbloqueo del equipo porque no se pudo verificar en la factura los datos del accionante.

2.5. Desde el mes de diciembre de 2019, el equipo fue vinculado a Avantel en un plan pospago registrado a cargo del accionante, después del cambio de operador, fue bloqueado por la entidad accionada, sin que se justificara tal decisión.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y se ordene a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR- que dé respuesta efectiva al derecho de petición de fecha de 7 de mayo de 2021, *“...indicando para el efecto las razones por las cuáles procedió a bloquear como extravió el IMEI 353910104788321, correspondiente a un iPhone 11 pro max en uso de la línea 3057062425 de propiedad de Jeisson René Camargo Ariza desde diciembre de 2019, indicando quién efectuó el bloqueo, qué funcionario lo tramitó y la causa fáctico-legal por la cual está vigente tal reporte...”*.

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 10 de junio hogaño disponiéndose a notificar a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa.

5. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR), manifestó que el 13 de mayo de 2021 dio respuesta al primer derecho de

petición radicado bajo el CUN. 4433211006751396, y para el 28 de mayo dio respuesta a la segunda solicitud bajo el CUN. 4433211007250273.

## CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

2. El problema jurídico a dilucidar, se circunscribe a verificar si la accionada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR-, ha vulnerado el derecho fundamental de petición del señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA.

2. En el sub-examine, se impetró la protección del derecho fundamental de petición del señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA por cuanto, según se dijo, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR-, se ha negado a dar respuesta de fondo al derecho de petición incoado el 7 de mayo de 2021, en la medida que omitió indicar las razones fácticas y legales por las cuales reporto el IMEI 353910104788321 como extraviado.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo peticionado.<sup>1</sup>

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>2</sup>

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos

---

<sup>1</sup> Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales..

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas.

que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.<sup>3</sup>

Por otro lado, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-470 de 2019, señaló:

*“...El derecho fundamental de petición supone la prerrogativa a obtener una resolución pronta, completa y de fondo. La resolución de fondo supone una resolución suficiente, efectiva y congruente con lo pedido. La Corte Constitucional ha explicado que:*

*i) una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; (ii) es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y (iii) es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.*

*De ahí que esa garantía imponga a las autoridades la obligación de adelantar un proceso analítico, dentro del cual: i) se identifique la solicitud, ii) se verifiquen los hechos, iii) se exponga el marco jurídico que regula el tema, iv) se usen los medios al alcance que sean necesarios para resolver de fondo, v) se pronuncie sobre cada uno de los aspectos pedido y vi) se exponga una argumentación con la que el peticionario pueda comprender completamente el sentido de la respuesta emitida. Así, no basta un pronunciamiento sobre el objeto de la petición cuando en él “no se decide directamente sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejando [a la persona] en el mismo estado de desorientación inicial...”*

4. En el caso concreto, se advierte que pese a que el accionante JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA no allegó el escrito contentivo del derecho de petición que dijo haber remitido el 7 de mayo de 2021 por medio del canal web de la accionada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -

---

<sup>3</sup> “...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...”. Sentencia 238 de 2018.

MOVISTAR-; lo cierto es, que dicha entidad al momento de contestar la queja remitió la comunicación de data 13 de mayo de los corrientes dirigida al quejoso en donde se observa la petición elevada en oportunidad, y que se concretó en:

*“celular 3057062425, IMEI 353910104788321. instauro formalmente queja en contra de movistar sa, por bloquearme el imei de mi teléfono celular iphone 11 pro max, que tengo desde diciembre de 2019. igualmente, la queja es contra avantel sa, con quien tenía registrado el imei. en diciembre 2019 me obsequiaron un celular iphone 11 pro max, de 64 gb, identificado con el imei 353910104788321, el cual apenas me regalaron procedí a registrar con avantel, con quien tenía mi plan pospago. el día de hoy, 7 de mayo de 2021, luego de no tener señal y corroborar con claro con quien actualmente tengo mi plan, verifico en "imei colombia", donde se registra "el equipo identificado con el siguiente imei está reportado como extraviado: 353910104788321", operador movistar. Sin ninguna razón movistar bloqueó mi imei y sin ninguna razón avantel cede el imei cuando lo tenía inscrito con ellos. solicito que sea desbloqueado de manera inmediata, ya que el telefono es de mi propiedad y ha sido adquirido de buena fe. ya instauré queja ante la sic....”*

A su turno, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR-, procedió a responder el derecho de petición referido en líneas precedentes, señalado que:

*“... Le informamos que:*

- Al confirmar el IMEI 353910104788321 efectivamente se encuentra bloqueado por concepto de Extravió.*
- Para realizar el debido proceso con el área encargada se requiere la siguiente documentación:*
  - 1. Factura original de compra.*
  - 2. Imagen de IMEI interno y externo.*
  - 3. Fotocopia de la cedula de ciudadanía al 150%.*
- Una vez tenga esta documentación, enviarla a través de este mismo canal de información para dar paso al área encargada y dar respuesta según las validaciones de esta.*

*Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios...”*

Bajo dicha primicia, es menester precisar que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR- a través de la contestación dada el 13 de mayo de 2021, le informó al accionante, que requería de la presentación de una documental para la verificación de su petición, según lo prevé el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015; comunicado que fue atendido por el señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA en la misma data. Posteriormente a ello, la entidad cuestionada mediante oficio CUN 4433211007250273 del 28 de mayo de 2021 resuelve finalmente la petición incoada, al concluir que:

*“...1. Desbloqueo de equipo: De acuerdo con la documentación suministrada por usted, se generó el escalamiento correspondiente para el desbloqueo del equipo, donde se confirmó lo siguiente:*

*En la factura que relacionan no se logra visualizar la información (DATOS DEL CLIENTE), por lo tanto se requiere certificado de compra en donde se evidencie el IMEI del equipo, nombre y cedula del cliente que reclama.*

*Así las cosas, para poder dar trámite a su solicitud es importante que nos haga llegar este soporte para poder realizar nuevamente la solicitud correspondiente.*

*Contra este tema no proceden recursos...”*

5. Atendiendo la jurisprudencia en cita, es menester iterar que la respuesta a un derecho de petición se estima efectiva y suficiente cuando aquella soluciona de forma material el caso que se plantea, con independencia a que sea negativa o positivamente, y congruente cuando exista coherencia entre lo petitionado y lo resuelto. De tal manera que la solución a lo requerido debe versar sobre la pregunta en concreto y no sobre otro tema. El pronunciamiento del receptor debe ser claro y preciso, donde se destaque los aciertos o desaciertos de lo petitionado.

Observa el Despacho que la respuesta aducida por el COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC -MOVISTAR- es clara y congruente, en la medida que con independencia a que la respuesta sea negativa, no es evasiva, ya que la entidad cuestionada resolvió el único punto que integra la solicitud, consistente en “...solicito que sea desbloqueado de manera inmediata, ya que el teléfono es de mi propiedad y ha sido adquirido de buena fe...”, a lo cual la empresa de telefonía le indico claramente que no se accedía a lo petitionado porque no se comprobó los requisitos de identidad del cliente en la factura aportada. Luego no se puede indicar que la accionada evadió su deber de dar contestación a la petición debidamente presentadas, pues se itera que su respuesta atiende a lo solicitado, por ende, el quejoso no puede pretender que se absuelva otros ítems que no fueron inicialmente petitionados y que se dirigen a “...indicando para el efecto las razones por las cuáles procedió a bloquear como extravió el imei 353910104788321 (...) qué funcionario lo tramitó y la causa fáctico-legal por la cual está vigente tal reporte...”.

Recuérdese que cuando se habla de la satisfacción del derecho fundamental de petición, lo es cuando se emite una pronta resolución a lo requerido (dentro de los términos legales para ello), la contestación debe ser integral (resolviendo todo lo pedido) en forma positiva o negativa según las circunstancias de cada caso,<sup>4</sup> lo que significa, que la obligación de la aquí

---

4 Sentencia T-077 de 2018: “... En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, **con independencia de que su sentido sea positivo o negativo**; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”. - Resalta el Despacho-.

accionada MOVISTAR, no es acceder a la petición, sino contestarla, y ponerla en conocimiento del solicitante.<sup>5</sup>

3. Por otro lado, se advierte al quejoso que la acción de tutela no tiene cabida de prosperidad, porque la misma no cumple con los requisitos de subsidiariedad e inmediatez,<sup>6</sup> pues nótese que la discusión refutada en esta sede constitucional debe ser solucionada ante la jurisdicción ordinaria, en la medida que la inconformidad planteada por el señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA gira en torno al bloqueo del *IMEI* 353910104788321, la que en ultimas se traduce en una discusión de orden civil que debe ser objeto de estudio ante el funcionario competente.

Así las cosas, la acción de tutela no ha sido instituida para suplir los procedimientos establecidos en la Ley, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, tampoco para crear instancias adicionales a las existentes, o para otorgar a los litigantes la opción de rescatar términos o etapas precluidas, o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria a los derechos principales que la Carta Magna le reconoce.

En segundo lugar, cabe advertir que no se evidencia la configuración de un perjuicio irremediable que habilite el amparo deprecado, ya que el quejoso no demostró que pertenece a un grupo de la población que este catalogado de especial protección constitucional como niños, personas de la tercera edad, desplazados, pertenecientes a grupos indígenas o afrocolombianos, o que este en absoluto estado de indefensión y precaria situación que le impida acudir ante el Juez ordinario o autoridad administrativa competente, ya que nada de eso se indicó en el libelo.

En ese orden se ideas, y sin mayor consideración, se impone negar la protección deprecada.

## DECISIÓN

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

## RESUELVE

---

<sup>5</sup>“*Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo. Significa que, ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado*”. Sentencia T-149 de 2013

<sup>6</sup>“...Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.” (...) “Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales”. Sentencia T – 177 de 2011.

**PRIMERO: NEGAR** el amparo invocado por el señor JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA, por las consideraciones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: COMUNICAR** a las partes, y las entidades vinculadas de la presente decisión por el medio más expedito.

**TERCERO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**

**Firmado Por:**

**MARLENE ARANDA CASTILLO  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

**219fad7a0019a77ce9902a6fd5f3ffc39e585a23ffacabc4e9c9b544e768141b**

Documento generado en 24/06/2021 12:25:47 PM

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