

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-01036-00
ACCIONANTE: CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES
ACCIONADA: COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los diecinueve (19) días del mes diciembre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 21 de junio de 2023 radicó un derecho de petición ante la accionada, en el cual solicitó le fuera suministrada una información y una documentación.

Que a la fecha no ha recibido respuesta a su petición.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta a su petición del 21 de junio de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el 12 de diciembre de 2023, en la que manifiesta que el accionante registra la obligación No. ***2681 asociada a la línea ***2681, la cual adquirió

con “*la oferta arma tu plan ideal*”, por medio del contrato No. ***1311 del 12 de agosto de 2016, y en donde autorizó el reporte ante las centrales de riesgo.

Que a la fecha el accionante no presenta reportes negativos ante las centrales de riesgos.

Que el accionante radicó el derecho de petición en un canal no autorizado para la recepción de PQR y que, por tanto, no le ha vulnerado derecho alguno.

Que, no obstante, con ocasión a la acción de tutela, radicó la petición en su sistema, asignándole el ticket No. 14219133 CUN 4331-23-0000333764, y que el 11 de diciembre de 2023 dio respuesta.

Por lo anterior, solicita se niegue el amparo.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

¿**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES**, al no haberle dado respuesta a su petición del 21 de junio de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye*

un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial 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, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al derecho fundamental de petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte, la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

³ Sentencia T-146 de 2012.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Por lo tanto, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante los particulares, es requisito indispensable demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta; es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar una copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la Ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones.

Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia T-230 de 2020 la Corte Constitucional estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁴. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁷.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁸. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este

4 Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

5 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

6 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

7 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición”.

8 Sentencia C-662 de 2000.

“será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁹ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”¹⁰

*En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.*

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

*En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.** En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara **que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.***

CASO CONCRETO

El señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES** interpone acción de tutela en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, por considerar que ha vulnerado su derecho fundamental de petición. Arguye que, el 21 de junio de 2023 radicó un derecho de petición ante la accionada y que, habiendo transcurrido más de 15 días hábiles, no ha recibido respuesta. Como soporte de ello, aportó el escrito de la petición, en el que solicitó lo siguiente¹¹:

*“Señores:
COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA*

Asunto: Derecho de Petición de Habeas Data.

(...)

PETICION

“1. Solicito se proceda por parte de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, la eliminación inmediata de cualquier dato negativo o el retiro

⁹ Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

¹⁰ Sentencia C-662 de 2000.

¹¹ Páginas 16 a 20 del archivo pdf 01AcciónTutela

definitivo de la información negativa como permanencia de la mora, castigo por mora e incumplimiento ante los operadores de la información respecto de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

2. Fotocopia de la solicitud de crédito de la empresa de COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

3. Fotocopia del contrato de mutuo de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, de una obligación entre ustedes y mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

4. Fotocopias del pagaré contragarantía a nombre de COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, firmado por CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA., concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

5. Si hubo sesión cesión o subrogación de crédito, anexar copia del endoso y el llenado del título valor.

6. Fotocopia de la autorización expresa y específica, dada por mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA y su Representante Legal, para usar, manejar y circular mi información personal, crediticia, financiera y comercial ante las centrales de riesgos colombianas y extranjeras, operadores y usuarios del sector financiero según lo consagrado por la ley 1266 de 2008 en su artículo 6 numeral 2.3.

7. Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, a COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, para el tratamiento actual de mis Datos Personales fundamentado en lo estipulado en la ley 1581 de 2012 en su artículo 8 literal b.

8. Fotocopia de la comunicación escrita donde enviada por parte de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

9. Fotocopia de la guía de la empresa de correo certificado con la cual se envió por parte de la empresa de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, la comunicación previa conforme a Ley 1266 de 2008 artículo 12, a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo y donde se especifique en la guía en mención los siguientes requisitos:

- *Nombre de la empresa de correos que realizo el envío.*
- *Fecha de envío y fecha de recibido.*
- *Nombre e identificación de la persona que recibió la notificación y especificar que parentesco tiene con el deudor.*

- Dirección donde fue notificada y ciudad.
- Numero de guía expedida por la empresa de correos que realizo el envío y notificación para efectos de comprobación y veracidad.
- Certificación expedida por la empresa de correos que realizo la notificación donde además se informa el estado actual de la notificación, es decir, si fue entregada o no, en caso afirmativo de lo último por escritos las causas de la no entrega.

10. Copias de la notificación previa, si hubo cesión de crédito por parte de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic).

11. Fotocopia del aviso correspondiente del cambio del acreedor. Si no posee la copia de notificación previa, favor requerirla al acreedor primario.

12. Información exacta y específica de la fecha cuando realizó el primer reporte negativo o de incumplimiento ante EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO por parte de la empresa COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic), a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, concerniente de la obligación de la referencia.

13. Información exacta y específica de la fecha cuando realizó el primer reporte negativo o de incumplimiento ante CIFIN S.A. actualmente TRANSUNIÓN por parte de la empresa COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic), a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, concerniente de la obligación de la referencia.

14. Información del tiempo que se reportó como mora y exigibilidad de la obligación, en forma clara y precisa y si es cesión de créditos, manifestar también con precisión la fecha de exigibilidad del primer acreedor para poder contabilizar el tiempo transcurrido de 3 años y establecer la prescripción del título.

15. Fotocopias de las certificaciones semestrales de la información personal, comercial, personal, crediticia y financiera de mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, enviada por parte de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, ante las centrales de riesgos colombianas EXPERIAM – DATACREDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION.

16. Copia del aviso que la fuente en este caso concreto COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal haya enviado al peticionario mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, donde me notificaron que sería reportado negativamente a las centrales de riesgo, adjúntese copia del acuso o recibo de correo donde se aprecien las firmas del peticionario y que conste que la notificación se haya realizado correctamente.

17. Copia de los registros de EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACREDITO que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, incluyendo la información reservada.

18. Copia de los registros de TRANSUNION COLOMBIA que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA, incluyendo la información reservada.

19. Fotocopias de los abonos parciales realizados y firmados por mi persona a COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre

CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

20. Foto – identificación de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

21. La tarjeta de registro de firmas con huellas dactiloscópicas realizadas por parte de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal a mi persona la señora que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

22. Fotocopias de los extractos mensuales expedidos por COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, atinente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

23. Constancia de saldos de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

24. El nombre y número del funcionario de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, que tramito el crédito a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

25. Fecha de otorgamiento y vencimiento y copias de todos los extractos generadores a nombre de COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

26. Fotocopias de los documentos y soportes con los que COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal, reportó una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre CESAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES, identificado con cedula de ciudadanía número 7.602.887 Expedida en SANTA MARTA.

27. Fotocopia de los detalles pormenorizados de los desembolsos de los créditos u obligación de la referencia.

28. Fotocopia de los detalles pormenorizados de amortización de la deuda.

29. Si COMCEL S.A. - CLARO COLOMBIA (sic) y su Representante Legal no cuentan con cada una de la documentación antes exigida deberán AUTORIZAR LA ELIMINACIÓN INMEDIATA del reporte negativo que en mi nombre reposan en esta central de riesgo, tal como lo estipula la Ley y la Jurisprudencia Constitucional.

30. Si no eliminan el REPORTE NEGATIVO EN EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION, me veré en la obligación de instaurar la denuncia ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO con sede en BARRAQUILLA, para que ellos tomen las respectivas sanciones contra esta entidad y la firma de abogados por violar mi derecho al BUEN NOMBRE YAHABEAS DATA FINANCIERO E INTIMIDAD FINANCIERA.

31. Compulse copias a la defensoría del pueblo.”

Es menester aclarar que, si bien en los “Hechos”, “Consideraciones” y “Peticiones” de la acción de tutela el accionante afirma que el derecho de petición fue presentado ante **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. – TIGO COLOMBIA**, lo cierto es que, al leer el contenido del derecho de petición éste se encuentra dirigido a **COMCEL S.A. – CLARO COLOMBIA**.

En vista de esa situación, el Juzgado, mediante Auto del 07 de diciembre de 2023, requirió al accionante para que aportara la petición que -según dijo- fue presentada ante **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. – TIGO COLOMBIA**; sin embargo y, pese a haber sido debidamente notificado del requerimiento¹², el accionante guardó silencio.

Ahora bien, al contestar la acción de tutela, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** precisó que, no recibió el derecho de petición aludido por el accionante, toda vez que -dice- se remitió a un correo electrónico que no se encuentra autorizado por la compañía para recibir PQR¹³.

De conformidad con lo anterior, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persigue el amparo del derecho fundamental de petición, corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración de dicha garantía *iusfundamental*: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

Si bien el peticionario, en ejercicio de su derecho de petición, cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición tan solo surge cuando ésta se formula a través del medio electrónico habilitado por el destinatario para la recepción de tales comunicaciones, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

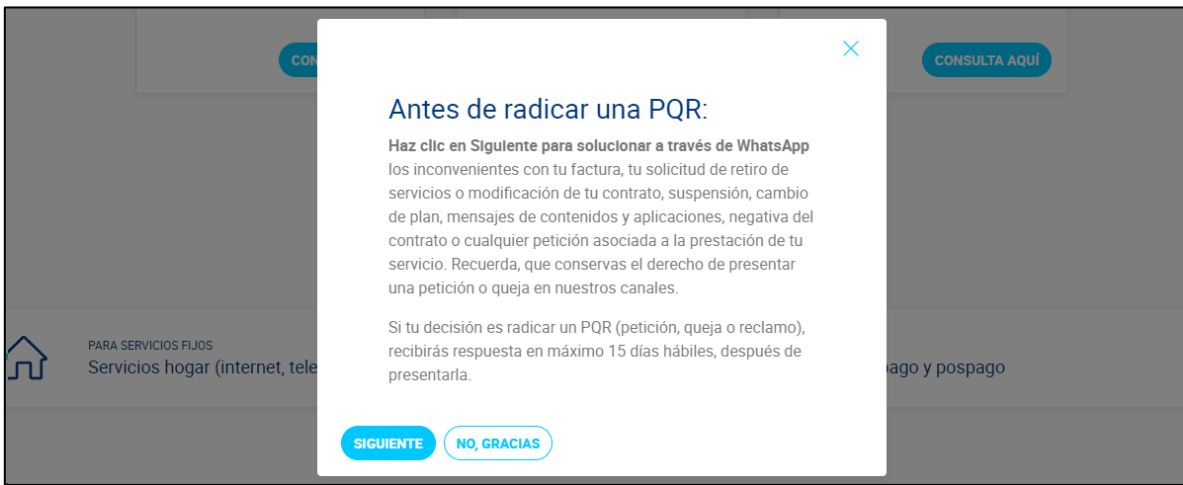
En efecto, como dijo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 “*cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un punto de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del*

¹² Página 08 del archivo pdf 01AccionTutela

¹³ Páginas 05 a 06 del archivo pdf 06ContestaciónColombiaMovil

derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”

En el presente asunto se denota que, la petición elaborada por el señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES** fue enviada al correo electrónico: pqrstigo@tigo.com.co que no corresponde a los canales autorizados por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en su certificado de existencia y representación legal, esto es: notificacionesjudiciales@tigo.com.co¹⁴, ni en su página web, esto es: a través de solución en línea por medio del aplicativo “WhatsApp”, o a través del formato de radicación PQR que se encuentra en el link “Para servicios fijos” o “Para servicios móviles”¹⁵:



En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza del accionante, es dable concluir que **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** no recibió la petición. De manera que no es posible ordenarle brindar respuesta a una petición cuya radicación no está probada, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que estaba en la obligación constitucional de responder, ni en qué término.

¹⁴ Archivo pdf 03ConsultaRUES
¹⁵ Consultado en: <https://www.tigo.com.co/pqr>

Así entonces, en el presente asunto no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición y, por lo tanto, sería del caso negar el amparo solicitado.

Sin embargo, es importante resaltar que **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** al contestar la acción de tutela, no desconoció su competencia para responder la petición del accionante, e inclusive, afirmó que, con ocasión a la acción de tutela, el 11 de diciembre de 2023 radicó la petición en su sistema, asignándole el ticket No. 14219133 CUN 4331-23-0000333764, y que ese mismo día dio respuesta, aportándola como prueba¹⁶.

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida el 11 de diciembre de 2023 al correo electrónico: eliminatudeudaya@hotmail.com¹⁷ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, contrario a lo manifestado por el accionante, ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que transcurrieron desde el 12 de diciembre de 2023 hasta el 03 de enero de 2024.

Y, en cuanto del tercer requisito, relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, se evidencia que la accionada sí respondió de fondo la petición del accionante por las siguientes razones:

En los **puntos 1, 29 y 30**, el accionante solicitó la eliminación inmediata o retiro definitivo de la información negativa de sus obligaciones ante los operadores de información. Frente a ello, la accionada le manifestó que, como no contaba con el soporte de las guías de la notificación previa al reporte negativo, procedió con la eliminación de la obligación No. ***2681, asociada a la línea ***0033, ante las centrales de riesgo.

En los **puntos 2, 3, 4, 21 y 26**, el accionante solicitó una copia de los siguientes documentos: del crédito, del contrato de mutuo, del pagaré de contragarantía y de la

¹⁶ Páginas 22 a 33 del archivo pdf 06ContestacionColombiaMovil

¹⁷ Página 34 ibidem

tarjeta de registro de firmas con huellas dactiloscópicas, por los cuales fue reportado negativamente ante las centrales de riesgo. Frente a ello, la accionada le precisó que, la naturaleza del servicio no es de un crédito, sino de una prestación de servicios de telecomunicaciones, soportada bajo el contrato No. ***1311 y el pagaré No. ***2681 que respalda la obligación, documentos de los cuales le suministró una copia¹⁸.

En los **puntos 5, 10 y 11**, el accionante solicitó que, en caso de que su obligación haya sido cedida, se aportara una copia del endoso, de la notificación previa y del cambio de acreedor. Frente a ello, la accionada le indicó que no existe cesión de sus obligaciones.

En los **puntos 6 y 7**, el accionante solicitó una copia de la autorización que otorgó para el tratamiento de sus datos personales. Frente a ello, la accionada le señaló que, en el contrato No. ***1311, del cual le aportó una copia, se encuentra la autorización para el tratamiento, la consulta y el reporte de sus datos ante las centrales de riesgos.

En los **puntos 8 y 9**, el accionante solicitó una copia de la comunicación escrita enviada a la dirección de su residencia y de la guía del envío por empresa de correo certificado, donde se le avisó sobre el reporte negativo con antelación al mismo. Frente a ello, la accionada le manifestó que, el informe de la mora y posterior reporte ante las centrales de riesgo se realizó por medio de la factura No. BI-0156213091, de la cual le aportó una copia¹⁹. Preciso que, como no cuenta con el soporte de la guía de entrega de la notificación previa al reporte negativo, procedió con la eliminación de la obligación ***2681 asociada a la línea ***0033 ante las centrales de riesgo.

En los **puntos 12 y 13**, el accionante solicitó se le informara la fecha exacta del primer reporte negativo ante las centrales de riesgo CIFIN y DATACREDITO. Frente a ello, la accionada le señaló que, el primer reporte se realizó en el mes de agosto de 2017.

En los **puntos 14 y 15**, el accionante solicitó se le informara cuál fue el tiempo que se reportó en mora y su exigibilidad, con el fin de establecer la prescripción del título; así como se le aportara una copia de las certificaciones semestrales de su información personal reportada ante las centrales de riesgos. Frente a ello, la accionada le indicó que el historial negativo fue eliminado de las centrales de riesgos, quedando sin reportes ni historial negativo, pero que, no obstante, la obligación y su exigibilidad permanecía, conforme el pagaré y el contrato de prestación de servicios firmado el 12 de agosto de 2016.

¹⁸ Páginas 37 a 40 ibídem

¹⁹ Páginas 42 a 43 ibídem

En los **puntos 16, 17 y 18**, el accionante solicitó una copia del aviso de la notificación previa al reporte negativo y de los registros enviados a las centrales de riesgos, referente a su información comercial. Frente a ello, la accionada le manifestó que, no cuenta con el soporte de la guía de entrega de la notificación previa al reporte negativo y que, por lo tanto, procedió con la eliminación de la obligación ***2681 asociada a la línea ***0033 ante las centrales de riesgo, quedando a la fecha sin reportes ni historial negativo.

En el **punto 19**, el accionante solicitó una copia de los abonos parciales realizados y firmados por él, referentes a la obligación reportada negativamente ante las centrales de riesgo. Frente a ello, la accionada le aportó una copia del contrato de prestación de servicios No. ***311²⁰, con el fin de comprobar la relación contractual y, en respuesta a los puntos 16, 17 y 18, le informó que el reporte negativo de la obligación No. ***2681 había sido eliminado y que a la fecha no contaba con reportes ni historial negativo.

En el **punto 20**, el accionante solicitó una copia de la identificación de la accionada y de su representante legal. Frente a ello, la accionada le aportó su Certificado de Existencia y Representación Legal²¹.

En los **puntos 22 y 23**, el accionante solicitó una copia de los extractos mensuales y de los saldos, referentes a la obligación que fue reportada ante las centrales de riesgos. Frente a ello, la accionada le informó que, bajo la cuenta de facturación ***2681 se encontraba asociada la línea ***0033 en el “*plan arma tu plan ideal*”, la cual fue cerrada el día 28 de diciembre de 2017, quedando pendiente un saldo por valor de \$18.227, correspondiente al cargo básico del periodo del 13 de mayo al 13 de junio de 2017.

En el **punto 24**, el accionante solicitó se le informara el nombre y el número del funcionario que tramitó el crédito de la obligación que fue reportada negativamente ante las centrales de riesgos. Frente a ello, la accionada le manifestó que, con base en la Ley 1581 de 2012, “*ley de protección de datos*”, no podía divulgar ningún tipo de información de sus funcionarios, por tratarse de información personal.

Esta respuesta se acompasa al tenor literal del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, que establece las informaciones y documentos reservados, así: “3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.”

²⁰ Páginas 37 a 40 ibídem

²¹ Páginas 49 a 101 ibídem

A pesar del carácter reservado de dicha información, el parágrafo de la misma norma prevé: *“Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”*

En ese orden, la información que el actor solicita en el punto **24** de la petición, se encuentra sometida a reserva en virtud del numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, en tanto que hace parte del registro de un tercero que obra en una entidad privada, de manera que su conocimiento es privado, y a él únicamente puede acceder su titular, apoderado, o la persona expresamente autorizada para ello.

En el **punto 25**, el accionante solicitó una copia de todos los extractos y la fecha del otorgamiento y del vencimiento de la obligación que fue reportada de forma negativa ante las centrales de riesgos. Frente a ello, la accionada le precisó que la obligación no corresponde a un servicio financiero, pero que, no obstante, le aportaba la relación del estado de la cuenta No. ***2681²².

En los **puntos 27 y 28**, el accionante solicitó una copia de los desembolsos del crédito y de la amortización de la deuda de la obligación reportada negativamente ante las centrales de riesgos. Frente a ello, la accionada le señaló que la obligación no corresponde a un crédito financiero sino a una prestación de servicios.

En el **punto 31**, el accionante solicitó se compulsaran copias a la Defensoría del Pueblo. Frente a ello, la accionada le manifestó que su solicitud no era procedente para este tipo de gestión.

Bajo tal panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** al derecho de petición presentado por el señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional, pues fue clara, completa, congruente y atendió de fondo el asunto, además de que fue debidamente notificada.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo²³.

²² Páginas 31 a 32 ibídem

²³ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

De conformidad con lo expuesto, el Despacho concluye que, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** no vulneró el derecho fundamental de petición del señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES**, por cuanto los términos para dar respuesta no estaban vencidos al momento de la interposición de la acción de tutela y, en todo caso, la respuesta ya fue brindada, razón por la cual se negará el amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por el señor **CÉSAR RAFAEL DE LA CRUZ CERVANTES** en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ