

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: 11001-41-05-008-2021-00274-00

ACCIONANTE: LYDA UNISE VELOSA BARÓN

ACCIONADAS: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los seis (06) días del mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN**, quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que la entidad accionada tiene registrado un reporte negativo ante las centrales de riesgo frente a la obligación No. ***4984.

Que todo indica que dicho reporte se llevó cabo sin cumplir con el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, relativo a la comunicación previa al reporte negativo, afectando su derecho al buen nombre y al habeas data.

Que elevó una petición a la accionada el 06 de abril de 2021, solicitando la documentación que le permitiera establecer si entre la notificación de la comunicación previa y el envío de la información del primer vector negativo ante las centrales de riesgo, transcurrieron 20 días.

Que en la respuesta brindada por la accionada el 20 de abril de 2021 no se aportó nada en relación con la comunicación previa solicitada, así como tampoco la guía de recibido de una empresa de mensajería o pantallazo de algún email enviado.

Que únicamente se le dijo que se realizó en febrero de 2017, afirmación que es falsa, toda vez que la mora inició en marzo de 2020.

Que la accionada no indicó la fecha exacta en la cual realizó el reporte negativo ante las centrales de riesgo, ni allegó los documentos con los cuales ofició la información del reporte.

Que la respuesta no satisface el derecho de petición, toda vez que no resuelve de fondo lo requerido.

Conforme a lo anterior, solicita amparar su derecho fundamental de petición y se ordene a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** brindarle una respuesta completa, detallada y de fondo a su petición del 06 de abril de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el día 28 de abril de 2021, en el que informa que realizó la verificación de la existencia o inexistencia de reporte negativo en las centrales de riesgo, encontrando que bajo el nombre y cédula de la accionante no reposa información negativa en Datacrédito y Transunión (Cifin).

Que de acuerdo con el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, la accionante adelantó reclamación previa, en ejercicio de su derecho de habeas data, el día 06 de abril de 2021 bajo el radicado CUN 4433211004459455, y la entidad emitió respuesta el día 20 de abril de 2021.

Conforme a lo anterior, solicita declarar la improcedencia de la presente acción de tutela ante la ausencia de vulneración de los derechos fundamentales de la actora.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los antecedentes expuestos, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de la señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN**, al no haber dado respuesta de fondo a su petición del 06 de abril de 2021?

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 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 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.

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.

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.*

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.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse, que ésta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y cumplir el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además, que la

responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración o el particular, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

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 negativa⁴.

En síntesis, la garantía real al 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.

Ahora bien, el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La norma en comento dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

³ En la sentencia T-545 de 1996, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

⁴ Sentencia T-146 de 2012.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de la norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

CASO CONCRETO

La señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN** refiere en su escrito de tutela que presentó un derecho de petición ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** el día 06 de abril de 2021.

Como quiera que la accionante no allegó copia de la petición, ni de su envío o radicación, se le requirió mediante Auto del 26 de abril de 2021, para que allegara dicha documental; sin embargo, pese a ser notificada en debida forma de dicha providencia⁵, guardó silencio.

En todo caso, en la contestación allegada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, en el hecho tercero afirmó que: *“se pudo verificar el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. donde se encontró que la accionante adelantó reclamación previa en ejercicio de su derecho de habeas data el día 06 de abril de 2021 bajo radicado CUN. 4433211004459455(...)”*; y adjuntó una copia de dicha petición, en la cual la actora solicitó lo siguiente:

“PETICIONES

Primero: *Además de la comunicación previa, solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envié a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo.*

⁵ Archivo pdf “005.NotificaciónAdmisorio”

Segundo: solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia.

Tercero: solicito respetuosamente la entidad que me envíe foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención.

Cuarto: Solicito a la entidad que me envíe la información de la FECHA DE CORTE y la FECHA RECIBIDO MEDIO de cuando se envió a centrales de riesgo la información del primer vector negativo. Con esta información, junto con el archivo MODIFICACIONES EN LÍNEA yo puedo verificar exactamente cuándo se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.

Quinto: Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora.”

La accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, al contestar la acción de tutela, afirmó que la petición elevada por la actora fue resuelta el día 20 de abril de 2021, y que fue debidamente notificada.

En la respuesta al derecho de petición, adjunta a la contestación, la accionada informó a la accionante lo siguiente:

“En respuesta a su comunicación presentada en donde nos indica inconsistencia con el reporte ante las centrales de riesgo, al respecto le informamos:

- 1. De acuerdo con su solicitud, le indicamos que el servicio de la cuenta No. 2718714984 se encuentra cancelado y los mismos no presentan saldos pendientes de pago.*
- 2. Le indicamos que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC., informa a las centrales de riesgos, al momento de que el cliente realiza los pagos o se normaliza la deuda, procede con reportar el mismo a las centrales de riesgo y son ellos quienes actualizan la información periódicamente, pero conserva el histórico del comportamiento de pagos, el cual va a reflejar si en algún momento una persona tuvo mora o no.*
- 3. Es importante aclararle que la permanencia de la información en el sistema de las centrales de riesgos está sujeta a los lineamientos establecidos por la ley 1266 de 2008 y la Corte Constitucional, y no depende de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, y son ellos quienes manejan el comportamiento de los pagos tiene una permanencia histórica en las centrales de información. Le confirmamos que se reportó la cuenta como pago voluntario, pero se conserva el histórico si presento mora.*
- 4. Es de mencionarle que bajo la factura de marzo de 2020 se indicó del saldo y del reporte.*
- 5. Asimismo, dicha factura fue debidamente notificada a los correos electrónicos fmsystem07@gmail.com, lidavelozaba@hotmail.es, naturalpig155156@gmail.com, adjuntamos prueba de entrega.*

6. *En ese orden de ideas el reporte no presenta ninguna inconsistencia y se actualizó de acuerdo con sus pagos.*
7. *Con relación a los soportes que requiere no nos es posible brindarle información exacta que solicita, ya que esta información es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, la cual solo dichas centrales tienen acceso.”*

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

En primer lugar, respecto de la respuesta **oportuna**, aunque no se aportó el comprobante de la radicación de la petición, lo cierto es que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** aceptó que la petición fue recibida el día 06 de abril de 2021, tal como se afirmó en el hecho tercero de la acción de tutela. Además, con las documentales aportadas por la accionada se evidencia que emitió la respuesta el día 20 de abril de 2021⁶, es decir, dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

En segundo lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, se observa que ésta se envió a la actora el día 20 de abril de 2021 a través del email: asesorespyo@gmail.com señalado en el derecho de petición y en la acción de tutela como dirección de notificaciones electrónicas⁷. Además, junto con la tutela, la actora aportó una copia de la respuesta recibida por la accionada, lo que evidencia que es de su conocimiento.

Ahora, en cuanto al requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **completa** lo solicitado, la respuesta brindada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** no satisface el derecho de petición por las siguientes razones:

La petición contiene cinco puntos; de ellos, los cuatro primeros están dirigidos a que se remitan varios documentos con el fin de establecer la fecha exacta en que la accionada reportó a las centrales de riesgo el primer vector negativo y si éste se realizó transcurridos los 20 días que señala el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

En el numeral **primero** la accionante pidió **a)** una copia de la comunicación previa al reporte negativo y **b)** material probatorio que demuestre la fecha exacta en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo.

⁶ Páginas 20 a 22 del archivo pdf “006.ContestaciónMovistar”

⁷ Página 23 ibidem

En respuesta a la primera de tales peticiones, la accionada remitió junto con la respuesta, un pantallazo de la factura electrónica de venta No. 0002272243074 con fecha de generación 10 de marzo de 2020 dirigida a la accionante, en la que le informó: *“Estimado cliente, esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de la entrega cuentas con 20 días para ser escuchado, efectuar o demostrar el pago. De lo contrario la Empresa procederá a realizar el respectivo reporte a los Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo”*⁸.

Dicha comunicación fue enviada el día 20 de marzo de 2020 a las 6:23 a.m., a los emails: fmsystem07@gmail.com, lidavelozaba@hotmail.es y naturalpig155156@gmail.com, y el servidor arrojó como fecha de confirmación el día 01 de abril de 2020 a las 9:44 p.m.⁹

Así las cosas, la accionada cumplió con lo solicitado, toda vez que remitió junto con la respuesta al derecho de petición, la prueba de la notificación previa al reporte negativo, con el resultado de la entrega, sin que en el escrito de tutela la accionante hubiese expresado alguna inconformidad, por ejemplo, frente a no ser suyo alguno de los correos electrónicos señalados, por lo que entiende que la misma fue debidamente entregada.

Ahora, se tiene que, en los numerales **primero “b)” a cuarto** de la petición, la accionante solicitó: **(i)** El material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en que se envió a las centrales de riesgo el reporte negativo; **(ii)** Que demuestren despejando toda duda razonable que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia **(iii)** Foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación; **(iv)** Envío de la información de la fecha de corte y la fecha de recibido de cuando se envió a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.

Frente a dichas peticiones, el argumento de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** para no remitir la documentación requerida, fue: *“Con relación a los soportes que requiere no nos es posible brindarle información exacta que solicita, ya que esta información es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, a la cual solo dichas centrales tienen acceso.”*

Dicho argumento no es aceptable para el Despacho, pues aunque el legislador estableció una serie de requisitos para garantizar las medidas de seguridad en la atención de consultas y peticiones, en aras de proteger la información de los titulares, lo cierto es que

8 Página 20 del archivo pdf “006.ContestaciónMovistar”

9 Página 21 ibidem

el numeral a) del artículo 13 de la Ley 1581 de 2012 que regula la protección de datos personales, señala que: “*los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales*” son a quienes se les puede suministrar la información requerida.

A su turno, el artículo 8 *ibídem*, señala los derechos que tienen los titulares de la información, entre los que se encuentran: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento y ser informados previa solicitud, respecto del uso que les han dado a sus datos personales.

En relación con la solicitud y uso de *datos sensibles*, el artículo 5 literal a) de la Ley 1266 de 2008, establece que la información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de: “*los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley*”.

El artículo 8 de la misma norma, reza que las **fuentes de información** tienen el deber de:

- “1. *Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.*
2. *Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.*
(...)
4. *Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al operador.*
(...)
6. *Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.*
7. *Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley.”.*

Y el numeral 5 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 señala que: “*Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular*”.

De conformidad con la normatividad antes transcrita, para el Despacho no es admisible que se niegue el envío de las documentales solicitadas en el derecho de petición, bajo la justificación de que la información de *todos* los clientes es enviada de manera masiva a las centrales de riesgo y solo éstas tienen acceso; en primer lugar, por cuanto la información

peticionada no goza de reserva legal, toda vez que quien la solicita es la propia titular **LYDA UNISE VELOSA BARÓN**; y en segundo lugar, por cuanto no se está solicitando que se remitan archivos que contengan información de terceros, sino por el contrario, se pide información exclusiva de la titular.

Además, debe tenerse en cuenta lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, que pregona que la **fente de información** se encarga de reportar de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado; es decir, que al ser **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** la fuente de la información, ésta debe contar con la información requerida por la accionante, y por eso, mal hizo en negar su entrega arguyendo que solo los operadores tenían acceso a ella.

Así las cosas, los argumentos expuestos por la accionada para no remitir los documentos solicitados en los puntos primero “b)”, segundo, tercero y cuarto del derecho de petición, demuestran una *actitud evasiva* que no puede prohijar el Juez Constitucional, y que conlleva a la violación del derecho fundamental de petición de la accionante en la medida que éste se convierte en el mecanismo idóneo para la materialización de los derechos al buen nombre y al habeas data.

Por consiguiente, la accionada deberá remitir los documentos pedidos, y velar por que únicamente se visualice la información de la accionante, en aras de garantizar los datos sensibles de terceros.

Ahora, en lo que respecta al numeral **quinto** de la petición en el que se solicitó actualizar el reporte como pago voluntario sin histórico de mora en caso de no demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte transcurrieron los 20 días establecidos en la Ley 1266 de 2008, la sociedad accionada respondió que el servicio de la cuenta No. 2718714984 a nombre de la accionante se encuentra cancelado y el mismo no presenta saldo pendiente de pago.

En tal sentido, le indicó que en el momento en que el cliente realiza los pagos o se normaliza la deuda, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** procede a informar dicha situación a las centrales de riesgos, quienes son las encargadas de actualizar la información periódicamente, pero el histórico del comportamiento de pagos que refleja si en algún momento una persona tuvo mora o no, se conserva. Así mismo, que la permanencia de la información en el sistema de las centrales de riesgo no depende de ella, sino de los operadores de la información.

Sobre su caso particular, le señaló que, el reporte efectuado no presenta ninguna inconsistencia y se actualizó de acuerdo con los pagos efectuados; que se reportó la cuenta como pago voluntario, pero se conserva el histórico si se presentó mora.

Conforme a lo anterior, se observa que la accionada contestó de fondo y de manera congruente lo pedido frente a este punto, toda vez que explicó que los pagos efectuados fueron imputados a la deuda de la obligación, procediendo a informar dicha situación a las centrales de riesgo para la actualización de la información, indicándole, además, los motivos por los cuales, si bien se actualizó el reporte como pago voluntario, no era procedente eliminar el histórico generado por la mora en que se incurrió.

Respuesta que, resultó favorable a los intereses de la accionante, y, aunque así no hubiera sido, es de advertir que 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 la misma cumpla con los presupuestos de ser clara, congruente, oportuna y de fondo con lo solicitado, además de que su contenido se notifique en debida forma al peticionario.

En tal sentido, como quiera que la presente acción de tutela se incoó para la protección del derecho fundamental de petición, cualquier inconformidad o desacuerdo con la respuesta, es un asunto ajeno a la acción de amparo que debe ser dirimido mediante los mecanismos ordinarios.

Así las cosas, teniendo en cuenta las consideraciones expuestas frente a los puntos primero “b)”, segundo, tercero y cuarto de la petición elevada por la accionante el día 06 de abril de 2021, es dable concluir que la respuesta brindada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.** el día 20 de abril de 2021, no satisface los requisitos que la ley y la jurisprudencia han establecido para el derecho fundamental de petición, pues la misma fue suministrada de forma incompleta.

Por lo anterior, se concederá el amparo y se ordenará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** que dé una respuesta completa a la petición de la señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN**, esto es, frente a los numerales **primero “b)” y segundo:** enviar los documentos que demuestren cuándo fue la fecha exacta en que se hizo el reporte negativo ante las centrales de riesgo, así como la información que evidencia que entre esta y la comunicación previa transcurrieron 20 días de diferencia; y frente a los numerales **tercero y cuarto:** enviar los documentos solicitados, asegurándose que la documentación enviada no incluya información de terceros.

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: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición invocado por la señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN** en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** que en el término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, dé una respuesta completa a la petición de la señora **LYDA UNISE VELOSA BARÓN** elevada el día 06 de abril de 2021, esto es, frente a los numerales **primero “b)” y segundo:** enviar los documentos que demuestren cuándo fue la fecha exacta en que se hizo el reporte negativo ante las centrales de riesgo, así como la información que evidencia que entre esta y la comunicación previa transcurrieron 20 días de diferencia; y frente a los numerales **tercero y cuarto:** enviar los documentos solicitados, asegurándose que la documentación enviada no incluya información de terceros.

TERCERO: 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.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ