REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL
JUZGADO TERCER PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
FLORENCIA - CAQUETÁ

Proceso : Acción de tutela
Radicación : 18-001-40-04-003-2022-00059-00
Accionante : **MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ**
Accionado : **TELEFONICA MOVISTAR S.A**
Sentencia : ***056***

Florencia, Caquetá, Seis (06) de Junio de dos mil veintidós (2022)

1.- ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por la señora **MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ** en contra de la **TELEFONICA MOVISTAR S.A.,** por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

2.- ANTECEDENTES

Funda la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ su solicitud de amparo en los siguientes hechos:

Aduce que, el día 05 de mayo del 2022 presento derecho de petición ante movistar solicitando la cancelación del servicio que tiene contratada con ella.

El día 09 de mayo del 2022 recibió respuesta en donde me informan que debe realizar la solicitud para poder cancelar el servicio, teniendo en cuenta que si lo realiza de esta forma se demoraría 15 días intentando realizar la cancelación por llamada telefónica, encontrando que le cuelgan y cuando llegan a contestar realizan un proceso de verificación de datos para poder realizar la cancelación filtro que no pasa.

Aduce que el día 20 de mayo interpone nueva solicitud de petición, ya que no se encuentra utilizando el servicio, además aduce que solicito la suspensión del servicio debido al fallecimiento de su esposo y por su edad se desplazó a vivir con su hijo .

2.1. PETICIÓN

Solicitó el accionante se tutelen los derechos fundamentales de petición consecuentemente se ordene:

- Que movistar cancele el servicio que no se encuentra utilizando.

3. - ACTUACIÓN PROCESAL

El 23 de mayo de 2022, correspondió por reparto a este despacho, la acción de tutela de la referencia[1], la cual se admitió mediante auto de fecha 24/05/2022 [2], a través del cual se dispuso oficiar a la entidad accionada, para que, dentro del término legal de un día contado a partir del recibo de la notificación respectiva se pronunciara sobre los hechos planteados en el escrito de tutela e informara qué respuesta había emitido a la petición elevada por la señora Martha Libia Serna Hernández .

4.- RESPUESTA DE LA PARTE ACCIONADA

4.1. la **EMPRESA COLOMBIANA TELECOMUNICACIONES S.A,** mediante respuesta allegada el 25 de mayo de 2022, suscrita por el señor Andrés Trujillo Maza, en calidad de apoderado de Movistar, indico:

Que encontrándose dentro del término legal resuelve petición con CUN 4433221007812314, sin embargo, los servicios se encuentran con baja programada para el día 25 de mayo de 2022.

5. C O N S I D E R A C I O N E S

5.1 **Competencia.**

Corresponde a este Despacho analizar y conocer de la acción de tutela de la referencia, en razón a la entidad accionada – EMPRESA COLOMBIANA TELECOMUNICACIONES S.A.–, teniendo como fundamento el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991 y, el artículo 1°, numeral 1 del Decreto 333 del seis (6) de abril de 2021, por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela.

[1] Ver archivo ActaReparto" del expediente digital.
[2] Ver archivo AutoAdmiteTutela" del expediente digital.

5.2 **De la acción de tutela**

Sea lo primero señalar que la acción de tutela es un mecanismo cuya finalidad consiste en garantizar el disfrute de los derechos fundamentales en el evento en que estos hayan sido violados o amenacen ser violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o por los particulares. Además, la Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela es un mecanismo residual y subsidiario al que se acude, en últimas, para remediar o evitar un perjuicio, no así una instancia respecto de los derechos reclamados.

Por otra parte, se debe manifestar que esta acción fue establecida para salvaguardar derechos de carácter fundamental correspondiéndole al Juez de tutela velar por la protección inmediata y eficaz de los derechos respectivos que puedan resultar vulnerados o amenazados en determinado momento, siendo conveniente recordar que proteger una situación mediante la acción de tutela genera, para el fallador, la responsabilidad de tener absolutamente claro que de por medio hay una violación lo suficientemente grave como para que se afecte el concepto de persona como entidad moral y de respeto, cuando advierte violación, quebrantamiento o amenaza a los derechos fundamentales de la accionante.

5.3. **Legitimación.**

Así mismo, se observa que la acción de tutela es interpuesta por la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ, por lo cual no existe ninguna duda frente a la *legitimación por activa*, pues se encuentra satisfecho el principio básico de autonomía que rige su interposición.

Frente a la *legitimación por pasiva*, se encuentra que la acción se interpone en contra la EMPRESA COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A.S.(MOVISTAR).-quien presuntamente está desconociendo los derechos de la accionante; por lo cual existe legitimación en la causa por pasiva, en los términos de los artículos 5 y 13 del Decreto 2591 de 1991.

5.4 **Problema Jurídico.**

Así las cosas, corresponde a este Despacho determinar si en el caso planteado por el accionante, se configura una violación a los derechos fundamentales de petición, por parte de la EMPRESA COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A.S(MOVISTAR), al no haberle emitido respuesta a la petición elevada el 20 de mayo de 2022.

5.5 **Solución al Problema Jurídico.**

5.5.1 **Requisitos de Procedibilidad de la Acción de Tutela. Subsidiaridad e Inmediatez.**

Frente al cumplimiento del requisito de *inmediatez*, cabe señalar que, una vez verificada la documentación allegada al plenario, se advierte el cumplimiento del mismo, toda vez que, la petición elevada por el accionante fue radicada el 20 de mayo de 2022, transcurriendo unos días después entre el acaecimiento del presunto hecho vulnerador y la presentación de la acción Constitucional, el cual se considera razonable, ante el carácter apremiante de la acción de tutela.

En relación con el requisito de *subsidiariedad,* debe indicarse que, por su carácter residual o complementario, la acción de tutela únicamente procede en aquellos eventos en los cuales no existe otro mecanismo judicial de defensa o cuando, de existir, el medio alternativo es claramente insuficiente o ineficaz para brindar garantía a los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, o, igualmente, que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; en consecuencia, se encuentra acreditado el requisito de *subsidiariedad*, habida cuenta que, al considerar la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ que, se vulneran sus derechos fundamentales por parte del accionado, acudió a la acción constitucional.

5.5.2 **El derecho de petición.**

En relación con el derecho de petición ha de mencionarse que el artículo 23 de la Constitución Política consagra que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

En sentencia **C-007 de 2017**[3], la Corte Constitucional definió como elementos del núcleo esencial de derecho de petición los siguientes (i) **la pronta resolución** que establece por regla general atender la solicitud en 15 días como plazo máximo; (ii) **la respuesta de fondo**, que implica ofrecer una respuesta clara, precisa, congruente y consecuente en relación con el trámite dentro del cual es presentada la solicitud y; (iii) **la notificación de la decisión**, que impone dar a conocerla, lo que de suyo posibilita su impugnación.

[3] Sentencia mediante la cual la Corte declaró la exequibilidad de los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011 "*por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". M.S. Gloria Stella Ortiz Delgado.

Como elementos estructurales de esta garantía[4], definió que **(i)** toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular; **(ii)** puede ser presentado de forma escrita o verbal.; **(iii)** las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa; **(iv)** la informalidad en la petición y; **(v)** el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. [5]

Ahora, en punto de este derecho respecto de las personas desplazadas por la Violencia[6], en sentencia T- 142 de 2017[7], la Corporación resaltó la importancia de que se brinde una respuesta que resuelva de fondo, clara y oportunamente lo pedido. Destacó que observar esta garantía permite el ejercicio de otros derechos fundamentales, para las personas en situación de desplazamiento, quienes deben ser sujetos de especial protección. [8]

En este sentido, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, establece en su artículo 14 que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria y que a término especial estarán sometidas **(i)** las peticiones de documentos y de información, que deben ser resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y de no ser así, la solicitud se tiene como aceptada y, por tanto, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos, debiendo entregar las copias dentro de los tres (3) días siguientes; **(ii)** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, para las que se previeron treinta (30) días siguientes a su recepción.

A más de ello, se consagra en el parágrafo, que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos arriba

---

[4] En reiteración de la sentencia C-818 de 2011.
[5] En reiteración de las sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014.
[6] Sentencia T-517 del 21 de Junio de 2010, M.P. MAURICIO GONZALEZ CUERVO.
[7] M.P. MARIA VICTORIA CALLE CORREA.
[8] En Sentencia T 142 de 2017, la Corte Constitucional señaló: **"***La jurisprudencia constitucional ha resaltado la obligación de las autoridades ante quienes se elevan solicitudes respetuosas, de* ***atender las mismas en forma oportuna, eficaz y de fondo****. Asimismo, ha determinado que esta obligación cobra mayor trascendencia en aquellas entidades responsables de atender y reparar a las víctimas de desplazamiento forzado. Esta Corporación ha sostenido que el derecho de petición de personas que se encuentran en condición de desplazamiento tiene una protección reforzada, por tanto el manejo de la información, su registro y control resultan de vital importancia, dado que las autoridades competentes deben tener pleno conocimiento de las solicitudes recibidas, su estado, trámite y respuesta, así como de su comunicación efectiva a la persona desplazada. La atención adecuada a los derechos de petición de la población desplazada hace parte del mínimo de protección constitucional que debe brindarse a quienes tienen tal condición, pues integra el derecho a ser reconocido, escuchado y atendido por el Estado, lo cual es inherente al principio de la dignidad humana, y por tal motivo, debe ser amparado con el fin de obtener por parte de las autoridades una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, con base en un estudio sustentado del requerimiento, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.*

señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que, mediante Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio Nacional hasta el 30 de mayo de 2020, la cual ha sido ampliada de manera sucesiva y prorrogada nuevamente con la resolución No. 304 del 23 de febrero de 2022, hasta el 30 de abril del 2022 por haberse visto afectado el país con casos de Coronavirus COVID-19, y adoptó medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar la propagación del virus en el territorio nacional y mitigar sus efectos.

Con ocasión de lo anterior, el 28 de marzo de 2020 se expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020, disponiendo en el artículo 5° la ampliación de términos para atender las peticiones, y en consecuencia, se consagró que:

"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. ***(negrilla y subrayado por el Despacho)***
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.
(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."

5.6. CASO CONCRETO

Se reclama a través de la presente acción, la protección de los derechos fundamentales de petición, de la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ, ante la presunta omisión de la empresa colombiana de telecomunicaciones – movistar. , de emitir respuesta a la petición que elevó el 20 de mayo de 2022.

Solicitó la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ, se tutelara su derecho fundamental de petición, lo cual considera se han vulnerado ante la omisión de la empresa movistar de emitir respuesta a la petición elevada el 20 de mayo de 2022.

Frente a lo anterior, debe señalarse que, si bien es cierto, durante el trámite de la acción, la empresa MOVISTAR descorrió el término del traslado, exponiendo al Despacho los argumentos por los que considera que, las pretensiones elevadas por la accionante tanto en la petición como en el escrito de tutelar no son procedentes, y que no existe amenaza o vulneración del derecho de petición de la accionante por hecho superado. debe resaltarse que, la encartada no allegó prueba alguna a través de la cual demostrara que, emitió respuesta dirigida a la parte actora a través de la cual diera respuesta a la petición elevada el día 20 de mayo de 2022, razón por la cual, es palpable la vulneración al derecho fundamental de petición de la actora, situación que abre paso al amparo tutela deprecado.

En relación con la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T 230 de 2020, indicó:

"4.5.4. <u>Respuesta de fondo.</u> *Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: "(i) <u>clara</u>, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) <u>precisa</u>, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) <u>congruente</u>, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) <u>consecuente</u> con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente" (se resalta fuera del original).*

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.[9]), dado que, por regla general, existe el "deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado." Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos

[9] Artículo 74 de la Constitución Política: *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)"*

fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario."

Como consecuencia de lo relatado, avizora esta Judicatura que, persiste la vulneración al derecho fundamental de petición de la señora MARTHA LIBIA, por lo que, se concederá el amparo tutelar al mismo y consecuentemente se ordenará a la empresa Colombia telecomunicaciones S.A- movistar-, que, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación del fallo, proceda a emitir respuesta a la solicitud elevada por el apoderado judicial de la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDESZ el 20 de Mayo de 2022, la cual deberá ser clara, precisa, completa y de fondo, esto es, en los términos trazados por la jurisprudencia Constitucional y en caso de encontrar pretensiones que, no son de su competencia, deberá informar lo mismo al peticionario y proceder a remitir la petición a la entidad encarga, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015; respuesta que deberá ser puesta en conocimiento del peticionario en la dirección de notificaciones indicada por aquel en la petición referida, al igual que debe ser allegada a este Despacho.

Por lo expuesto, el JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE FLORENCIA, CAQUETÁ, administrando Justicia en Nombre de la República y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición reclamado por la señora MARTHA LIBIA SERNA HERNANDEZ**,** conforme a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO.- En consecuencia, ordenar a la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.S – MOVISTAR-., que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo, proceda a emitir respuesta a la solicitud elevada por la señora MARTHA LIBIA SERNA

HERNANDEZ el 20 mayo de 2022, la cual deberá ser clara, precisa, completa y de fondo, esto es, en los términos trazados por la jurisprudencia Constitucional y, en caso de encontrar pretensiones que no son de su competencia, deberá informar lo mismo al peticionario y proceder a remitir la petición a la entidad encarga de resolverla, esto, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015; dicha respuesta deberá ser puesta en conocimiento del peticionario en la dirección de notificaciones indicada por aquel en la petición referida, al igual que debe ser allegada a este Despacho.

TERCERO. - De no ser impugnado el presente fallo, **REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión. (Decreto 2591 de 1991, art. 31).

CUARTO. - Notifíquese esta sentencia por el medio más expedito a las partes.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN CARLOS CHURTA BARCO
Juez

Firmado Por:

Juan Carlos Churta Barco
Juez
Juzgado Municipal
Penal 003 Control De Garantías
Florencia - Caqueta

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:
7f2a71979bba86d87c9955d04d1e3117d0c5b93c9783b7280b37c00005ef29f7
Documento generado en 06/06/2022 11:43:31 AM

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