

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO VEINTITRÉS (23) PENAL MUNICIPAL  
CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.**

**Juez:** Luz Angela Corredor Collazos  
**Radicación:** 110014009023202200050  
**Accionante:** JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN  
**Accionada** CLARO COLOMBIA  
**Motivo** Acción de tutela 1° instancia  
**Decisión:** No tutela.

*Bogotá D. C., dos (2) de mayo de dos mil veintidós (2022).*

**1. ASUNTO**

El Juzgado Veintitrés (23) Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá D.C., decide sobre la acción de tutela instaurada por JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN, a nombre propio, en protección de su derecho fundamental de petición, cuya vulneración le atribuye a CLARO COLOMBIA.

**2. HECHOS**

Indica el demandante, radicó petición ante CLARO COLOMBIA el 17 de marzo de 2022, sin que a la fecha haya sido proferida una respuesta de fondo a lo solicitado.

**3. ACTUACIÓN PROCESAL**

**3.1.** El 26 de abril de 2022, el Despacho avocó el conocimiento de la acción de tutela y ordenó correr traslado de la misma a CLARO COLOMBIA para que, en el término improrrogable de un (1) día contado a partir del recibo de la respectiva notificación, se pronunciara y allegara los documentos que considerara pertinentes.

**3.2.** El representante legal de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en calidad de absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A. informó al Despacho que, en efecto el tutelante radicó petición el 17 de marzo de 2022, la cual fue resuelta el 24 de marzo siguiente, acreditando tal situación con el testigo de notificación enviado por medio de *SealMail* al correo electrónico [Luis\\_derecho@hotmail.com](mailto:Luis_derecho@hotmail.com). Agregó que, al validar la dirección de correo de entrega de la respuesta al derecho de petición, esta no corresponde con la suministrada por el usuario al momento de interponer la PQR ([iluis\\_derecho@hotmail.com](mailto:iluis_derecho@hotmail.com)), motivo por el cual procedió a emitirse nuevamente una respuesta al derecho de petición en cita.

**4. CONSIDERACIONES**

**4.1. Competencia**

De conformidad con las previsiones del artículo 86 de la Carta Política, en concordancia con los artículos 1º, 37 y 42 numeral 2º del Decreto 2591 de 1991, y el Decreto 306 de 1992, así como con el numeral 1º del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1938 de 2017, la suscrita juzgadora es competente para resolver la presente acción de tutela.

**4.2. Naturaleza de la acción de tutela**

El ámbito conceptual que enmarca el campo de aplicación de la acción de tutela, está dado tanto en la consagración que de ella hace nuestra Constitución Política en el artículo 86, como su desarrollo normativo en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992 que lo reglamentan. En efecto, de esa normatividad surge esa figura jurídica, que puede definirse como una institución especial cuya finalidad es proteger los derechos y libertades fundamentales de la persona, mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, cuando aquellos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

### 4.3. Problema jurídico a resolver

Se trata de establecer a la luz de los preceptos legales y constitucionales, CLARO COLOMBIA, vulnera o amenaza con vulnerar el derecho fundamental de petición del JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN.

## 5. DEL CASO EN CONCRETO

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 Superior, se reglamentó mediante la Ley 1755 de 2015, en la que se consignaron entre otros los términos en los que se debe plantear la petición y los criterios para que se entienda resuelta.

Así mismo debe tenerse en cuenta la jurisprudencia de la Corte Constitucional, que a partir de lo dispuesto en la citada Ley, estableció mediante sentencia *C-007 de 2017* el contenido de los 3<sup>1</sup> elementos que conforman el núcleo esencial del derecho invocado en el presente trámite tutelar, a saber: “i) *La pronta resolución*, ii) *La respuesta de fondo* y iii) *La notificación de la decisión*.”

Señalando además que “(...) *se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.*”<sup>2</sup>

En ese orden de ideas, debe considerarse que el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020<sup>3</sup>, amplió los términos para responder peticiones con ocasión de la Emergencia Sanitaria decretada en el País; motivo por el cual toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Ahora bien, de las pruebas allegadas al plenario se advierte que el señor JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN presentó una petición ante la entidad accionada, el 17 de marzo de 2022, situación que no desconoció CLARO COLOMBIA (COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en calidad de absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A.), al punto que profirió una respuesta y procedió a notificarla al correo electrónico señalado por el peticionario al radicar su solicitud, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011<sup>4</sup>, respuesta que, por demás resultó favorable a sus intereses.

<sup>1</sup>C-007 de 2017 “i) *La pronta resolución*. En virtud de la cual las autoridades tienen el deber de otorgar una respuesta en el menor plazo posible, sin que se exceda del máximo legal establecido, esto es, por regla general, 15 días hábiles;

ii) *La respuesta de fondo*. Hace referencia al deber de las autoridades de resolver la petición de forma clara, precisa, congruente y consecuencial;

y  
iii) *La notificación de la decisión*. Esta atiende al deber de poner al peticionario en conocimiento de la decisión adoptada, pues de lo contrario se desvirtuaría la naturaleza exigible del derecho.

En este sentido, se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.”

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Decreto Legislativo 491 de 2020, 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. (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.

Corte Constitucional. Sentencia **C-242/20**. “**TERCERO**. - Declarar la **EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA** del artículo 5° del Decreto 491 de 2020, bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes.”

<sup>4</sup> **ARTÍCULO 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título, **a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A del presente título**.



GRC-2022

Bogotá, 29 de Abril de 2022

SEÑOR  
JOSE LUIS PORRAS LEON  
[iluis\\_Derecho@hotmail.com](mailto:iluis_Derecho@hotmail.com)

Asunto: ACCION DE TUTELA – OFICIO 2022-0050  
NR: 903355131

Respetado señor:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 27 de abril de 2022 remitida por JUZGADO VEINTITRÉS (23) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO de la ciudad DE BOGOTÁ, procedemos a emitir respuesta de la siguiente manera:

En respuesta a su comunicación recibida el 17 de marzo de 2022, nos permitimos dar respuesta a cada una de sus pretensiones:

1-2 conforme a su solicitud de cancelación de la cuenta 44416694 lamentamos la decisión que ha tomado, por eso queremos reiterar a usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio, es usted un cliente muy especial para nuestra compañía y nos gustaría que continuara con las promociones que usted como cliente preferencial puede tener.

Por lo tanto, a continuación, le mencionaremos algunos beneficios que Claro tiene para usted y de esta manera continúe disfrutando de nuestro servicio:

Para servicios hogar:

- Excelentes planes y paquetes Dobleplay, Tripleplay.
  - El uso de bolsas de minutos de Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional con tarifas especiales acorde a sus necesidades.
  - Estar incluido en la Comunidad Claro que le permite llamar a teléfonos fijos Claro en otras ciudades sin cargos adicionales.
  - Contar con el servicio de Claro Video, el cual le permite acceder a más de 5.000 títulos entre películas y series sin costo adicional.
- Y muchos beneficios más....

Es importante tener en cuenta que las solicitudes de cancelación deben ser presentadas con al menos tres (3) días hábiles antes de su corte de facturación mensual, su corte de facturación corresponde al día 2 de cada mes, su solicitud fue recibida el 17 de marzo de 2022 por lo cual le confirmamos la cancelación se hizo efectiva el 2 de abril de 2022, a partir de esta fecha no se continua generando cobros por cargos fijos mensuales.

```
CI8000-16-1          CONSULTA DE SUSCRIPTORES
Pending PQR in 00002 Days          44416694
9220 JOSE LUIS PORRAS LEON          CANCELADO
                                     Servicios Actual N
                                     Division.....: BOGOTA
                                     Comunidad: BOGOTA BOS
(Unid) 816-498-9160          Cd.Facturacion MENSUAL
(Cóno) 801-656-1884          Rsch: IACT          TXR:
(Ord )          TWC / BOS BOGOTIA
Dia de cargo          :
Ult fecha de cargo Mar 02/22 Fecha de digitacion Mar 12/19
                                     Fecha de instalacion
Fech.Ultima factura: Mar 02/22          Motivo desconexión : NO FUE MOTIVO
Total Ultim.Factura: 121665,00          Fecha de desconexión : Abr 02/22
Ult. fecha de pago : Mar 09/22          Ultima OT o LLS : 350451657 6968594
Ultimo Pago hecho : 121665,00          Fecha Ultima OT o LLS: Abr 02/22 Nov 26/20
Saldo actual          :
Renta mensual          : 121665,00
Sub. Class
Ultima fecha de firma: Mar 07/19 Cont +
F3=Fin F5=Pago F7=NotasE F8=Dir/COIX F10=Equi
F15=Hist/Cr F15=RECONCT W/O F16=Unidad
F19=OT/L F20=DepSeg F21=ActSus F22=RegIpqr F24=Más
Circ hacia arriba o hacia abajo más allá del primer o último registro en el ar
```

Es importante resaltar, que los consumos de la línea telefónica realizados por otros operadores como celulares o larga distancia podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios.

3. Consideramos necesario informarle, que luego de realizada la desconexión de sus servicios, se encontrará pendiente la devolución de los equipos que fueron entregados en calidad de comodato, para la prestación del Servicio de televisión, telefonía e internet por esta razón programaremos una visita técnica para el retiro de los mismos o estos pueden ser entregados en cualquier centro de atención y ventas (CAV) más cercano.

4. Respecto a su solicitud si presenta más servicios con nosotros informamos que se valida en sistema y bajo su número de documento no registran más servicios activos a su nombre.

5. Respecto a su solicitud de paz y salvo, nos permitimos informarle que Comcel S.A no expide paz y salvos para certificar los estados de las cuentas de nuestros usuarios, para este tipo de solicitudes expedimos Certificados donde consta que las líneas se encuentran al día.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que junto al presente comunicado encontrara certificación de cuenta al día de la obligación 44416694 para su verificación.



Es de anotar que, la accionada puso de presente se emitió una primera respuesta el 24 de marzo de 2022, la cual fue remitida al correo electrónico [luis\\_derecho@hotmail.com](mailto:luis_derecho@hotmail.com), conforme lo acreditara con el testigo de notificación enviado por medio de *SealMail*; siendo que al validar la dirección electrónica esta no corresponde a la suministrada por el usuario al momento de interponer la PQR ([jluis\\_derecho@hotmail.com](mailto:jluis_derecho@hotmail.com)), motivo por el cual procedió a emitirse nuevamente una respuesta al derecho de petición en cita el 29 de abril del año en curso.

Bajo ese entendido, en primer lugar deberá señalarse, no se vulneró el derecho de petición del señor PORRAS LEÓN, en consideración a que CLARO COLOMBIA, se encontraba dentro del término para proferir y notificar una respuesta clara, de fondo y congruente con lo solicitado por la hoy accionante, esto es, hasta el **3 de mayo de 2022**, si tenemos en cuenta que su petición la radicó el 17 de marzo de los corrientes, y la tutela la instauró el 26 de abril del mismo año.

Así las cosas, el mencionado plazo fue atendido por la entidad accionada para proferir la correspondiente respuesta al peticionario.

De contera, no se tutelaré el derecho fundamental deprecado por JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN, al no encontrarse vulneración alguna.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTITRÉS (23) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO**, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE

**PRIMERO. NO TUTELAR** el derecho de PETICIÓN del señor JOSÉ LUIS PORRAS LEÓN conforme a la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO. COMUNÍQUESE** a los interesados que contra la presente decisión procede la IMPUGNACIÓN ante el inmediato superior dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la misma, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, conforme lo preceptúa el inciso primero (1º) del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** En firme la presente decisión, se **REMITIRÁ** el cuaderno original de Tutela a la Corte Constitucional, para su EVENTUAL REVISIÓN.

**CUARTO: NOTIFÍQUESE** el contenido del fallo a las partes de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Notifíquese y Cúmplase.**

**LUZ ANGELA CORREDOR COLLAZOS**

Juez

**Firmado Por:**

**Luz Angela Corredor Collazos**

Juez

**Juzgado Municipal**

**Penal 023 De Conocimiento**

**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**8672b81efb3d7a8dfc1b8d37924e873976241f1cd1e04a9d8096a61d80c040b6**

Documento generado en 02/05/2022 05:12:41 PM

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