

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: 11001-41-05-008-2023-00225-00

ACCIONANTE: ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA

ACCIONADA: SERVIENTREGA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintiún (21) días del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **SERVIENTREGA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que el 17 de enero de 2023, radicó un derecho de petición ante la accionada, solicitando la *“indemnización por mercancía averiada”*.

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

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta de fondo a su petición del 17 de enero de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

SERVIENTREGA S.A.:

La accionada allegó contestación el 15 de marzo de 2023, en la que manifiesta que desconocía el derecho de petición del 17 de enero de 2023, por cuanto el correo al cual

fue direccionado, no corresponde al del Certificado de Existencia y Representación Legal, ni a los informados a los usuarios como canales de atención al cliente.

Que los canales establecidos para la recepción de PQRS son: chat por la página web: www.servientrega.com, correo electrónico: servicioalcliente@servientrega.com y peticiones en su página web a través del link “Contáctanos”.

Que, pese a lo anterior, el 10 de marzo de 2023 dio respuesta a la petición de la accionante.

Por lo anterior, solicita se declare un hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**SERVIENTREGA S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA**, al no haberle dado respuesta a su petición del 17 de enero 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.

Es importante señalar, que 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 Corte Constitucional se pronunció sobre su exequibilidad en la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo 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.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

³ Sentencia T-146 de 2012.

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.

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.

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.”

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 “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.***

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o

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.

9 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

10 Sentencia C-662 de 2000.

*finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo*¹¹. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz¹².

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales*”¹³. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado¹⁴. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁵.

¹¹ Sentencia T-970 de 2014.

¹² Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

¹³ Sentencia T-168 de 2008.

¹⁴ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

¹⁵ Sentencia T-070 de 2018.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes¹⁶. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado^{17”18}.*

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA** elevó un derecho de petición ante **SERVIENTREGA S.A.**, en el que solicitó lo siguiente:¹⁹

“PRIMERO. Solicito que se me indemnice por la mercancía averiada y por los fletes cancelados, toda vez que fue culpa de ustedes dicho gasto adicional, lo cual en total sería SETESCIENTOS DIECIOCHO MIL PESOS M/CTE (\$718.000) a la Cuenta Bancaria autorizada.

SEGUNDO. Que se dé respuesta al presente dentro de los términos de ley, y a la dirección y correo de notificación.

TERCERO: Obtener por parte de esta institución una respuesta motivada en caso de no acceder a las peticiones que aquí formulo, solicito conocer las circunstancias de hecho y derecho que fundamentan su decisión.”

La petición fue radicada el día 17 de enero de 2023, en el correo electrónico: atencioncallcenterbta@servientrega.com²⁰.

La accionada **SERVIENTREGA S.A.**, al contestar la acción de tutela negó haber recibido el derecho de petición aludido por la accionante, toda vez que -dice- se remitió a un correo electrónico que no corresponde a ninguno de sus canales habilitados para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, los cuales se encuentran registrados en su certificado de existencia y representación legal y publicados en su página web²¹.

¹⁶ Sentencia T-890 de 2013.

¹⁷ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹⁸ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁹ Página 05 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

²⁰ Página 02 Ibídem

²¹ Página 02 del archivo pdf 006. ContestaciónServientrega

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 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 ciertamente se denota que, la petición elaborada por la señora **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA** fue enviada al correo electrónico: atencioncallecenterbta@servientrega.com que no corresponde a los canales autorizados por **SERVIENTREGA S.A.** en su certificado de existencia y representación legal ni en su página web: info.contactenos@servientrega.com²² servicioalcliente@servientrega.com²³ y a través del link “*Contáctanos*”²⁴.

En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza de la accionante, es dable concluir que **SERVIENTREGA S.A.** 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.

²² Página 10 del archivo pdf 006. ContestaciónServientrega

²³ Consultado en:

https://www.servientrega.com/wps/portal/proteccion-de-datos-personales/!ut/p/z1/jY9BC4IAEIV_Swevzmq0m0iqCSNgsimEhrbaqvurKZ_P6kuQS3N7Q3fe48HBClQnfWlyLpS1Zkc9YmCsx-uvRV6znaZLDzc7edunDjMjYIAjk8AfxDoH_8BoDM8UcglUwWL3TdgyliAhFT5ay6r82kogDS_cs21fdjfu-i6pp1ZaOEwDLZQSkhuX1Rl4TdLodo00k8SmuqQ4s2X_YZNhpAY77w!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

²⁴ Consultado en:

https://www.servientrega.com/wps/portal/contactanos/!ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjo8ziTS08TTwMTAz93f1cT_AwCg5yMfP0MHT0Dg030w8EKDHAARwP9KGL041EQhd_4cP0oPFYyOfoaQRXgMaMgNzTCINNREOCTgoto/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

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.

No obstante, es importante resaltar que **SERVIENTREGA S.A.** en su contestación afirmó que “*como el bien jurídico tutelado, se encuentra amparado por la Constitución Política*”, el día 10 de marzo de 2023 procedió a dar respuesta a la petición de la accionante **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA**, la cual adjuntó y se lee en los siguientes términos²⁵:

“En respuesta a su comunicado nos permitimos informarle que, para la Organización Servientrega S.A., las no conformidades en el Servicio reclamado por nuestros Clientes son muy importantes, lo que nos obliga a optimizar la Calidad en cada uno de los Procesos.

Una vez realizada la respectiva verificación de la novedad presentada, se establece que el envío presentó AVERIA en su procesamiento logístico.

Por lo anterior Servientrega S.A., hará la devolución del dinero en EFECTIVO la suma de (\$155,300=) CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS DE PESOS M/CTE. Monto correspondiente al valor declarado y la devolución del flete cancelado, conforme a la legislación que nos regula.

Dichos dineros serán entregados en nuestro centro de soluciones CR 7 BODEGA PPAL VALLEDUPAR la ciudad VALLEDUPAR ubicado en la CR 7A # 36 - 126 Tel. 5885848-Ext. 189125, Previa presentación de los siguientes soportes: Cedula de ciudadanía original y tres copias.

Si la indemnización no es reclamada por el cliente solicitante, en este caso DIAGNOSTICENTRO AMISTAD S.A.S puede autorizar a un tercero por medio de una carta de autorización con copia de su cedula y el autorizado debe presentar cedula original y copia, si es persona jurídica (empresa) debe presentar, carta membretada, copia del RUT y copia de cedula del autorizado.

Reiteramos a usted nuestra vocación de servicio y deseamos poder atenderlo nuevamente en el futuro, seguros de brindar, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.”

Con base en lo anterior, el Despacho entra a analizar si la respuesta 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 al correo electrónico: mafeplatah22@hotmail.com²⁶ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones de la petición y de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo

²⁵ Página 09 del Archivo pdf 006. ContestaciónServientrega

²⁶ Página 06 ibídem

1º de la 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

En la petición la accionante solicitó se le indemnizara por la mercancía averiada y por los fletes cancelados por un valor de \$718.000. Frente a ello, la accionada le manifestó que había verificado la novedad reclamada, estableciendo que el envío de la mercancía había presentado una avería en su procesamiento logístico y que, por tanto, realizaría la devolución de \$155.300 por concepto del valor declarado y del flete cancelado. Además, le informó los documentos que debía presentar, y la dirección de los centros de soluciones ubicados en la ciudad de Valledupar en donde le sería entregado el dinero.

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, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo²⁷.

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. 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.

En consonancia con lo anterior, la acción de tutela es improcedente para declarar responsable a **SERVIENTREGA S.A.** de los perjuicios ocasionados a la señora **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA** y para ordenarle los resarcimientos económicos que pretende.

En efecto, según los hechos y las pretensiones del libelo tutelar, entre las partes existe una controversia contractual, en tanto que la discusión deviene del presunto incumplimiento de las obligaciones que tiene a su cargo la empresa de servicios postales frente a la avería de un producto enviado por la accionante. No obstante, un conflicto de tal naturaleza no puede ser analizado ni resuelto por la vía constitucional, a menos que en el mismo se evidencie la vulneración o amenaza de alguna garantía de orden *iusfundamental*.

²⁷ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Así lo ha precisado la Corte Constitucional, al señalar que el mecanismo es **improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental**, “*pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico*”²⁸, por cuanto para esta clase de contiendas existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. En la Sentencia T-606 de 2000 consideró lo siguiente:

*“Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, **resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho (...) cuando el mismo es de índole económica**, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución (...).*”²⁹

En consecuencia, los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental³⁰.

Sin embargo, la pretensión de la accionante se funda en un derecho de carácter netamente económico y contractual que escapa del radio de acción de garantías superiores afín a la acción de tutela y que, según las particularidades del caso, no tiene trascendencia *iusfundamental* pues, no se adujo ni se probó que la negativa en el reconocimiento de la indemnización de perjuicios le ocasionara, por ejemplo, una afectación a su mínimo vital.

Tampoco acreditó la accionante cuál es la afectación urgente, inminente y grave que representa para sus derechos fundamentales la decisión de la empresa de servicios postales frente al pago de la suma indemnizatoria perseguida, pues únicamente refirió que, se le causó un perjuicio debido a que el “*radiador era para el vehículo de un cliente*” y que “*tuvo que volver a pagar nuevamente el repuesto*”, sin que exista prueba de que tal erogación le haya ocasionado un detrimento en su patrimonio que afecte su congrua subsistencia o la de su núcleo familiar.

Al respecto, cabe destacar que, según ha sostenido la jurisprudencia constitucional³¹, pese a la informalidad del amparo constitucional, para la procedencia de la acción de tutela es imperativo que el perjuicio alegado por el peticionario sea real y cierto, y que, además, se encuentre probado, pues no es suficiente con la afirmación de la presencia o hipotético acaecimiento del mismo, sino que está en cabeza del promotor de la acción de tutela

²⁸ Sentencia T-499 de 2011.

²⁹ Sentencia T-606 de 2000.

³⁰ Sentencia T-903 de 2014

³¹ Sentencias T-702 de 2008 y T-381 de 2017.

explicar en qué consiste el perjuicio y aportar “*mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar (su) existencia*”.

En ese orden, la controversia frente al incumplimiento de las obligaciones contractuales de **SERVIENTREGA S.A.** no puede ser ventilada por esta vía excepcional.

Conforme lo anterior, considera el Despacho que la respuesta brindada por **SERVIENTREGA S.A.** al derecho de petición presentado por la señora **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **ETHEL ISABEL HOYOS ACOSTA** en contra de **SERVIENTREGA S.A.**, 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.

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: j08lpbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: 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