



## **JUZGADO DÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

**Radicación n° 11001-40-03-010-2022-00316-00**

Bogotá, D.C., cuatro (4) de abril de dos mil veintidós (2022).

El Juzgado decide la acción de tutela interpuesta por Neila Mireya Gallego Algecira contra Servicios Postales Nacionales S.A.S.

### **I.- ANTECEDENTES**

La accionante demandó la protección de su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por la convocada, debido a que el pasado 11 de enero presentó una solicitud orientada a que se le informe el motivo por el que no ha sido entregado un paquete enviado a la ciudad de San Miguel de los Bancos (Ecuador), asunto que fue reiterado el 1 de febrero mediante una *“PQR [a] la que le asignaron el código 000076176”*, así como el día 28 siguiente *“cuyo caso fue escalonado con el número 346243”*, sin haber recibido respuesta.

### **II. ACTUACIÓN Y TRÁMITE**

1.-) Mediante proveído del pasado 18 de marzo, el Juzgado 24 Administrativo del Circuito de Bogotá –Sección Segunda- remitió la petición de amparo a los Juzgados Civiles

Municipales de esta ciudad por ser la autoridad judicial competente para avocar el conocimiento de la acción, según lo previsto en el artículo 2.2.31.2.1 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1983 de 2017.

Allegado el asunto a este despacho, se dispuso la admisión de la presente queja constitucional.

2.-) La accionada Servicios Postales Nacionales S.A.S., por conducto de la jefe de la Oficina Asesora Jurídica, manifestó que el 25 de marzo del presente año contestó la solicitud allegada por la accionante, de lo cual se le enteró a través de comunicación enviada a la dirección de correo electrónico -iapaquita23@outlook.com-.

En ese orden, solicitó no dispensar la protección invocada.

## **II.- CONSIDERACIONES**

1.-) La accionante acude a esta acción constitucional porque la demandada Servicios Postales Nacionales S.A.S. no respondió la solicitud presentada el 11 de enero, la cual fue reiterada el 1 de febrero y el 28 de febrero de presente año, orientada a recibir información sobre el estado de un envío realizado a la ciudad de San Miguel de los Bancos (Ecuador).

2.-) En el presente asunto se encuentra probado lo siguiente:

2.1.-) El 11 de enero de 2022 la accionante radicó en el “*punto de venta Suba*” una solicitud, en ejercicio del derecho de petición, en la cual informó que el 26 de noviembre de 2021 entregó un paquete en las “*oficinas de Unicentro*”, con el fin de que fuera enviado a la ciudad de San Miguel de los Bancos (Ecuador) con el número de guía EE104801509CO.

En la citada misiva solicitó que se le informe el “*motivo por el que no ha sido entregado*”, y “*que se agilice el trámite para que sea entregado inmediatamente en el destino acordado*”.

Así mismo, la interesada reportó para efecto de recibir notificaciones la carrera 83 n° 145 - 77 de la torre 4, apartamento 401, barrio Suba – San Francisco de esta ciudad, así como el correo electrónico – neylamgallegoa@gmail.com-.

2.2.-) El 25 de marzo del presente año la demandada contestó la solicitud presentada por la accionante, en la cual le informó que el operador postal oficial del Ecuador se encuentra en proceso de liquidación desde el 19 de agosto de 2021, de tal suerte que “*muchos de los envíos que hoy viajan con destino a este país presentan retrasos en su entrega y operación*”.

Así mismo, le indicó que el operador postal oficial del Ecuador “*hasta la fecha no ha suministrado información alguna referente al envío en mención y este mediante correos ha remitido los datos con el fin de que el usuario destinatario se acerque a solicitar información en sus oficinas*”.

2.3.-) Tal respuesta fue enviada a la dirección electrónica -iapaquita23@outlook.com-.

3.-) En este caso se observa que Servicios Postales Nacionales S.A.S., desconoció el derecho fundamental de petición de la demandante.

Si bien emitió una comunicación el 25 de marzo del presente año en la que informó el motivo del retraso del envío realizado el 26 de noviembre de 2021, lo cierto es que dicho memorial fue enviado a la dirección electrónica -iapaquita23@outlook.com-, la cual no corresponde a la indicada por la peticionaria para efectos de recibir notificaciones, a saber, carrera 83 n° 145 - 77 de la torre 4, apartamento 401, barrio Suba - San Francisco de esta ciudad, ni al correo electrónico -neylamgallegoa@gmail.com-.

Es decir, la demandante no fue enterada, en debida forma, de la respuesta, de tal suerte que se desconoció la garantía invocada.

En lo que corresponde a la notificación efectiva de la respuesta ofrecida con ocasión de una solicitud en ejercicio del derecho de petición, la Corte Constitucional ha señalado que la *“notificación del peticionario implica la obligación de las autoridades y de los particulares de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo de su solicitud. En efecto, si el peticionario no tiene acceso a la respuesta, puede considerarse que nunca se hizo efectivo el derecho, pues existe la obligación de informar de manera cierta al interesado sobre la decisión, para que éste pueda ejercer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé en algunos casos o, en su defecto, demandarla ante la jurisdicción competente”* (T-430 de 2017).

Acorde con esas orientaciones no resulta suficiente emitir la correspondiente respuesta. Se requiere que aquella sea debidamente notificada al interesado, en procura de conocer su contenido y adelantar las actuaciones que considere pertinentes.

En ese contexto, la demandante no fue notificada de la respuesta emitida por la demandada el pasado 25 de marzo, lo que conlleva a que se haya transgredido la garantía iusfundamental invocada.

Por lo tanto, se dispensará la protección reclamada, y se ordenará a la demandada contestar la solicitud presentada en ejercicio del derecho de petición por la acá demandante el 11 de enero de 2022, y comunicar la respuesta en las direcciones que ella reportó para efecto de recibir notificaciones.

#### **IV.- DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Décimo Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE**

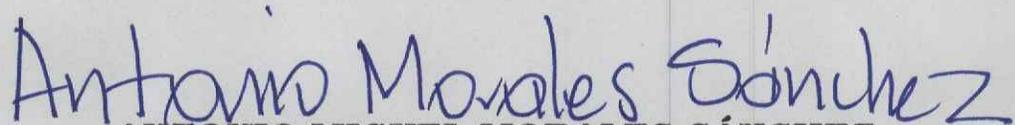
**Primero:** CONCEDER el amparo constitucional del derecho de petición invocado por Neila Mireya Gallego Algecira contra Servicios Postales Nacionales S.A.S., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**Segundo:** ORDENAR a Servicios Postales Nacionales S.A.S., contestar la solicitud presentada en ejercicio del derecho de petición por la acá demandante el 11 de enero de 2022, y comunicar la respuesta en las direcciones que ella reportó para efecto de recibir notificaciones.

**Tercero:** COMUNICAR esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz.

**Cuarto:** DISPONER la remisión del expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese,

  
**ANTONIO MIGUEL MORALES SÁNCHEZ**

Juez