

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., cuatro (4) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

**Clase de Proceso:**            **Acción de tutela**

**Radicación:**        **11001400302420240018300**

**Accionante:** **Juan Camilo Manjarrés Hernández.**

**Accionada:** **Servientrega SA.**

**Derecho Involucrado:** *Petición.*

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, “*Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.*”

**2. Presupuestos Fácticos.**

Juan Camilo Manjarrés Hernández interpuso acción de tutela en contra de Servientrega SA, para que se le proteja su derecho fundamental de *petición*, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Manifestó que, el 22 de diciembre de 2023 presentó un derecho de petición ante la entidad accionada, por medio del cual solicitó información concerniente al envío realizado mediante la guía N° 9159308968 emitida por Servientrega.

**2.2.** Comunicó que, la entidad querellada emitió el 12 de enero hogaño solicitud de prórroga por el término de 15 días hábiles adicionales, con el fin dar respuesta al *petitum* radicado por el promotor.

**2.3.** No obstante lo anterior, aseveró que a la fecha de la interposición de la acción constitucional, la sociedad accionada no se ha pronunciado en torno a la reclamación radicata, lesionando el derecho fundamental anteriormente prenombrado.

### **SOLICITUD DEL ACCIONANTE**

Solicitó al Juez Constitucional que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a la querellada, le dé respuesta de manera clara, precisa y de fondo a la solicitud radicata el 12 de diciembre de 2023.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 23 de febrero de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada, para que se manifestara en torno a los hechos expuestos.

**3.2. Servientrega SA** manifestó que no ha vulnerado garantía constitucional alguna, comoquiera que, el 26 de febrero de los corrientes, mediante comunicación N° 1247003 emitió respuesta al derecho de petición interpuesto por el accionante, pronunciándose frente a todas las pretensiones efectuadas en el *petitum* radicado el 22 de diciembre 2023.

Aseveró que dicha contestación fue remitida al correo electrónico [gcantor@summumcorp.com](mailto:gcantor@summumcorp.com), suministrado por el convocante para efectos de notificaciones. Por consiguiente, suplicó se declare improcedente la acción de tutela al haberse configurado lo que jurisprudencialmente se ha denominado como carencia actual del objeto por hecho superado.

### **CONSIDERACIONES**

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si Servientrega SA lesionó el derecho fundamental de petición del ciudadano Juan Camilo Manjarrés Hernández, al presuntamente no haberse pronunciado respecto a la solicitud radicada por el accionada el 22 de diciembre de 2023.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuandoquiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Para comenzar, del derecho de petición cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que está no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición

procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

4. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, la acción de tutela se dirige contra un particular que presta un servicio público, tal como ha explicado la Corte Constitucional “*Es innegable que la empresa Servientrega es un particular encargado de la prestación de un servicio público como es el de correos lo cual hace que se encuentre en posición de superioridad frente a la demandante quien no hizo cosa distinta de acudir a una entidad prestataria de un servicio público en ejercicio del derecho de petición. Servientrega si es un particular, lo cual implica que esté legitimado, por pasiva, para ser sujeto de la acción de tutela.*” (Sentencia T-107 de 1996)

De otro lado, se tiene que, si el pedimento objeto del presente asunto fue radicado el 22 de diciembre de 2023, el término que tenía para responder venció el 17 de enero de 2024, sin embargo, el 12 de enero de los corrientes en curso la entidad accionada solicitó una ampliación al término de respuesta mismo que feneció el 7 de febrero del año en curso.

Por otro lado, es importante recordar, en primer lugar, que, en cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional ha dicho que:

*“hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado 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”.*

*Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el***

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

***ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.***<sup>2</sup> (Se resalta).

5. Así las cosas, este Despacho analizara si la respuesta brindada dentro del trámite de la tutela, cumple con los presupuestos jurisprudenciales anteriormente enunciados. Las solicitudes consistieron en:

1. Se me indique la ubicación actual del portátil, cargador, mouse, teclado y morral remitidos el 16 de febrero de 2023 bajo la guía No. 9159308968, al cual le hemos hecho constante seguimiento y no puede darse bajo la calidad de abandono.
2. Se me entregue los objetos señalados en el numeral anterior o se ponga a disposición en alguna oficina de Servientrega para recogerlo.
3. Se me entregue copia de las constancias que demuestren que los objetos remitidos se intentaron entregar en la dirección señalada en la guía, que no fue posible la entrega y la causa por la cual no fue posible. Si se habló con alguna persona, indicar su nombre y número de identificación. La constancia que demuestra la devolución al remitente por la infructuosa entrega. Y finalmente, remitir la prueba en la que se demuestre que considerado el objeto como no distribuible, de conformidad con el artículo 23 de la Resolución 3095 de 2011 se podría disponer de éste.
4. Se me entregue copia de las comunicaciones remitidas a mí como remitente, en donde se informaba del estado del pedido (devuelto, para entrega, para reclamación en oficina, clasificación del objeto como no distribuible, solicitud de recolección del objeto no distribuible en las oficinas de Servientrega, rezago, etc), con el fin de verificar que efectivamente se realizaron las notificaciones debidas de acuerdo con las normas y leyes aplicables.
5. Se me indemnice en caso de pérdida del paquete de acuerdo con el valor declarado en la guía, toda vez que no existen pruebas que permitan identificar que el bien no pudo entregarse en la dirección del remitente y del destinatario, y que en consecuencia el bien pudo clasificarse como no distribuible, así como tampoco se realizó la debida notificación de devolución del mismo, razón por la cual la responsabilidad de conservación del objeto postal aún continúa en cabeza de Servientrega, debiendo responder por cualquier deterioro o pérdida del mismo.

Por otro lado, la respuesta emitida por la entidad accionada consistió en lo siguiente:

---

<sup>2</sup> Sentencia C-007 de 2017.

**Cuarto:** Al realizar la validación de la trazabilidad del envío se observa que el mismo fue suscrito para entregar en la dirección CARRERA 19 # 166 - 53 BARRIO TOBERIN, en la ciudad de Bogotá en la cual fue ofrecido el 20 de Febrero 2023, registrándose devolución por cuanto el destinatario se negó a recibir (rehusado) y puesto en reparto nuevamente el 21 de Febrero de 2023 siendo devuelto bajo la misma causal, siendo trasladado a proceso de confirmación el 22/02/2023 en donde el 23/02/2023 indica en el proceso realizado Informan "NO TIENEN EL DINERO" para realizar el pago del servicio del COD, por lo que el envío fue devuelto al origen, quedando este en reclamo de oficina en la ciudad de Cartagena desde el 27 de Febrero 2023 hasta el 01 de Marzo de 2023, tiempo en el cual no fue reclamado.

No obstante, una vez cumplido este tiempo, el envío fue puesto nuevamente en reclamo de oficina desde el 3 hasta el 14 de Marzo de 2023 tiempo en el cual tampoco fue reclamado.

**Dirección** CLL 19 # 2 - 545 Lote 2B Soledad Conmutador: 3711900 Barranquilla  
**SERVIENTREGA S.A.** NIT. 860.512.330-3 - www.servientrega.com



**Quinto:** En las validaciones realizadas se evidenció que el primer contacto por parte del usuario destinatario fue realizado el 6 de Marzo de 2023 a través de nuestro canal virtual WHATSAPP, en donde se observa, que el Sr. ANDRES ALFONSO GAITAN solicitó información acerca del estado del envío y a quien se le suministro la información pertinente, de acuerdo a la solicitud realizada, no obstante, el contacto del usuario remitente el 14 de Marzo de 2023, el asesor le informa que para que el envío fuera ofrecido nuevamente teniendo en cuenta la condición del servicio solicitado - COD- Pago contra entrega, debía realizar el pago del flete y medio.



Barranquilla, 26 de Febrero de 2024

**Señor(a):**  
SUMMUM PROJECTS SAS JUAN CAMILO MANJARRES ANALISTA HSEQ  
gcantor@summumcorp.com  
TV 54 CLL 80 - 26 MZ C2 BLOQUE 4 APTO 203 - PORTA  
Tel: 3013856153  
CARTAGENA (BOLIVAR)

**REFERENCIA: CUN No. 1247003 Guía: 9159308968**

Respetado Cliente,

Reciba un cordial saludo de la Organización Servientrega S.A.

Dando respuesta a la no conformidad, nos permitimos manifestarle que se realizó la validación de la trazabilidad del envío y su procesamiento logístico dando como resultado:

**Primero.** El envío objeto de reclamación, se confirma con fecha de imposición 16 de Febrero de 2023 y bajo la cual se realizaron las verificaciones del caso.

**Segundo:** Nuestras ofertas y condiciones de servicio son puestos en conocimiento a nuestros usuarios a través de los canales autorizados de información y así mismo, si en el momento de la imposición el usuario presenta dudas frente a las condiciones del servicio solicitado, nuestros auxiliares están prestos a resolverlas o ampliar información por medio de nuestras líneas y medios virtuales de atención.

**Tercero:** Con respecto al servicio solicitado 16 de Febrero de 2023, este fue Pago Contra Entrega - COD, el cual cumple la siguiente condición: La entrega de los envíos COD aplica para entrega en Oficinas y Dirección de clientes destinatarios y en la devolución aplica para remitente en entrega de oficinas.

EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN	MERCANCIA PREMIER - CARTAGENA (CL - CARTAGENA)	R&D RECLAMO EN OFICINA BODEGA - CARTAGENA (CL - CARTAGENA)	1	3/6/2023 10:18:09 AM
-------------------------	--	--	---	----------------------

GUÍA 9159308968; SE COMUNICA JUAN CAMILO ; TEL 3224029047; CARTAGENA; CONSULTA ESTADO DEL ENVÍO; SE LE INFORMA QUE DEBE GENERAR EL PAGO DEL FLETE Y MEDIO ENVIAR SOPORTES Y COMUNICARSE NUEVAMENTE

3/14/2023 10:48:18 AM	LLAMADA TELEFÓNICA
-----------------------	--------------------

**Sexto:** Desde la fecha de la información mencionada en párrafo anterior, hasta el 3 de Abril de 2023, se recibe por medio del Chat solicitud del Sr. SERGIO ANDRES ALFONSO GAITAN, en donde se le comunicó lo expuesto anteriormente.

OBSERVACIÓN	USUARIO	FECHA
SERGIO ANDRES ALFONSO GAITAN CARRERA 19 #166-53 BOGOTA SOPORTETI@SUMMUMCORP.COM +57 313 4733674 GUÍA 9159308968 CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN DEL ENVÍO. SE LE INDICA GENERAR EL PAGO DEL FLETE Y MEDIO PARA GENERAR NUEVAMENTE EL PROCESO DE ENVÍO.	CHAT	4/3/2023 4:25:21 PM

CCUB

**Séptimo:** Desde el 3 de Abril del 2023 hasta 23 de Octubre de 2023 no se recibió por parte de los usuarios suscritos en el contrato de servicio guía No. **9159308968** información alguna, en la que se haya podido por parte de nuestros funcionarios informar el estado real del envío.

**Octavo:** Transcurrido cerca de seis meses de la información suministrada en párrafo arriba(mes de

Ante lo anterior, le manifestamos que el envío cumplió con los parámetros de entrega establecido para el servicio solicitado, permaneciendo en nuestra bodega de custodia desde el 25 de Abril hasta el 19 de Mayo 2023 y aún siendo informado a los usuarios la gestión a realizar para la solicitud de entrega después de haber cumplidos con los intentos reglamentarios del servicio, no se obtuvo información alguna al respecto por parte de los usuarios suscritos en el contrato de servicio.

#### Frente a la solicitud

Frente a la solicitud de indemnización no es procedente, toda vez que al envío se dio el correcto tratamiento en su procesamiento logístico, cumpliéndose con los tiempos establecidos por normativa legal e interna.

Ante lo anteriormente expuestos, se resuelve:

1. Declarar el cumplimiento de su normativa interna en agotamiento de las vías establecidas para la entrega del envío movilizado bajo guía No. **9159308968**.
2. Las condiciones de los servicios son informadas en el momento de la imposición de los envíos y así mismo la ampliación de las mismas el cliente en su uso de las facultades otorgadas por ley, pueden ser consultadas en nuestros canales de atención telefónicos y/o medios virtuales.
3. Servientrega S.A. se encuentra facultada a través de las normas legales que la rigen a dar cumplimiento a lo establecido para disposición final de aquellos envíos que en el entendido que los usuarios suscritos en el contrato de servicio a falta de seguimiento no hayan sido solicitados y/o que por tiempo estos sean declarados en estado de abandono legal.
4. Declara improcedente cualquier reclamación por pérdida, en el contexto que el envío objeto de reclamación se confirma con un tiempo de imposición a la fecha de más de seis meses, y de acuerdo a las normas internas y a las condiciones del servicio solicitado -COD- se cumplió con todo procedimiento establecido para la entrega del envío y en cumplimiento de las normativas legales se acogió a lo estipulado por ley.

Contra la presente decisión empresarial no procede recurso alguno, debido a las condiciones del servicio prestado y normatividad relativa, bajo la cual fue movilizado el envío no es procedente.

Atentamente,

  
Aelene Gutierrez Muñoz  
Compensaciones Región Costa Norte.

6. Por lo tanto, se tiene que la entidad accionada no emitió respuestas de forma clara, precisa y de fondo, comoquiera, no se manifestó en torno a las constancias y comunicaciones solicitadas en las pretensiones 3 y 4 del derecho de petición. Igualmente, no señaló las razones por las cuales no fueron remitidas o en su defecto, tampoco indicó si contaba o no con aquellas, circunstancia que genera una clara vulneración al derecho de petición del accionante.

Así las cosas, es plausible decir que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, ya que como bien lo dispone el parágrafo del artículo 13, la entidad tenía la obligación legal de responder a las peticiones de forma clara, de fondo y precisa con lo solicitado, por lo que este Despacho accederá a la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual, se ordenará Servientrega SA, que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo

hubiere hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a las pretensiones 3 y 4 del derecho de petición radicado el 22 de diciembre de 2023.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO. - TUTELAR** el derecho fundamental de petición, a favor de Juan Camilo Manjarrés Hernández, en contra de Servientrega SA, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

**SEGUNDO. - ORDENAR** en consecuencia a Servientrega SA que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara a las clara y de fondo a las pretensiones 3 y 4 del derecho de petición radicado el 22 de diciembre de 2023.

**TERCERO. - NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**CUARTO. -** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiense. Déjense las constancias del caso.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

  
**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
Juez

**Firmado Por:**  
**Diana Marcela Borda Gutierrez**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 024**  
**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: **2a830f90ed66edbf27cc107856363b9e6306643db23ffe73f2f8c6f141db7d89**

Documento generado en 04/03/2024 11:50:43 AM

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