

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES**  
**DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., treinta (30) de junio de dos mil veintiuno (2021).

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por NICOLÁS SANTOS MORENO contra YAM TRAVEL S.A.S.

**ANTECEDENTES**

El señor NICOLÁS SANTOS MORENO, identificado con C.C. No. 1.019.126.114 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló el accionante que, el día 02 de marzo de 2020, adquirió con la empresa accionada, servicios relacionados con un crucero de PULLMANTUR CRUCEROS, el cual se realizaría entre el 04 y el 11 de abril de la misma anualidad, sin embargo, el 15 de marzo de 2020, la señora Katerin Melo, en calidad de coordinadora de operación y relaciones comerciales, le informó la cancelación del crucero.

Expresó que, desde el momento de la cancelación del crucero, se ha intentado fijar nuevas fechas para el viaje, lo cual no fue posible, debido a diferentes circunstancias expuestas por la empresa accionada, y relacionadas con la pandemia por COVID-19.

Refirió que, debido a las demoras en el reembolso del dinero cancelado por concepto del viaje, y el desconocimiento de información relevante, el día 20 de abril de 2021, radicó derecho de petición, solicitando información del estado actual de la solicitud de reembolso, requiriendo soportes de comunicaciones sostenidas con terceros que intervienen en trámite.

Indicó el tutelante, que el 05 de mayo del año en curso, la sociedad accionada dio respuesta a la solicitud, la cual consistió en un relato de los tramites adelantados, pero sin que hubiera allegado los soportes reclamados, e ignorando además otros puntos de la petición.

Manifestó que, debido a lo anterior, el día 12 de mayo de 2021, radicó solicitud a través de la cual puso en conocimiento de la empresa accionada, su inconformidad con la respuesta emitida, y especificando los puntos que no

fueron resueltos; no obstante, a la fecha la petición no ha sido resuelta, y tampoco ha complementado el pronunciamiento efectuado, frente a la reclamación elevada el 20 de abril hogaño, (01.-fls. 1 y 2 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, con el fin de obtener respuesta de fondo y congruente, a las solicitudes presentadas ante la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., (01-fl. 2 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 04 E.E.).

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La sociedad **YAM TRAVEL S.A.S.**, dentro del término concedido guardó silencio, pese a haberse notificado la admisión de la presente acción de tutela, a la dirección [gerenciacomercial@yamtravel.com.co](mailto:gerenciacomercial@yamtravel.com.co) (05-fls. 1 y 2 pdf), comunicación que fue entregada el día 21 de junio de 2021, (05-fl. 3 pdf), y de la cual se dio acuse de recibo el 23 de junio hogaño, por parte de la señora Yina Andrea Melo, en calidad de gerente comercial y de operaciones, (06-fl. 1 pdf).

### **CONSIDERACIONES**

#### **DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

#### **DEL PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., vulneró el derecho fundamental de petición del señor NICOLÁS SANTOS MORENO, al no darle respuesta de fondo, y de manera clara y congruente, a las solicitudes elevadas los días 20 de abril y 12 de mayo de 2021, (01-fls. 5 a 17 pdf).

#### **DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que

hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral<sup>1</sup>.

## **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”<sup>2</sup>*

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.<sup>4</sup>

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.<sup>5</sup>

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018).

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019.

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

## **DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA**

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

## **DEL CASO EN CONCRETO**

Acude a este mecanismo constitucional el señor NICOLÁS SANTOS MORENO, para que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, como quiera que, el 12 de mayo de 2021, radicó solicitud ante la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., para que se emitiera pronunciamiento de fondo, frente a los puntos omitidos en la respuesta adiada 08 de mayo de 2021, a través de la cual se resolvió la reclamación elevada el 20 de abril de la presente anualidad; no obstante, a la fecha no ha sido resuelta, y tampoco complementada, 01-fls. 1 a 4 pdf).

Para soportar sus afirmaciones, allegó al plenario las solicitudes enviadas a la parte accionada al correo electrónico [katerinmelo@yamtravel.com.co](mailto:katerinmelo@yamtravel.com.co), los días 20 de abril y 12 de mayo de 2021, (01-fls. 5 a 9, y 14 a 17 pdf).

La parte accionada, a pesar de encontrarse debidamente notificada de la existencia de esta acción de tutela, a través del correo electrónico [gerenciacomercial@yamtravel.com.co](mailto:gerenciacomercial@yamtravel.com.co) (Docs. 05 y 06 E.E.), dentro del término de traslado concedido guardó silencio, razón por la cual, se tendrán como ciertos los hechos y argumentos del accionante, en aplicación a lo dispuesto en el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, que establece:

*“...**Presunción de veracidad.** Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”*

A pesar de ello, este Despacho debe resaltar que la solicitud sobre la cual la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., a la fecha no ha emitido ningún pronunciamiento, se envió a través de mensaje de datos el día 12 de mayo de 2021 (01-fls. 14 a 17 pdf), por tal razón, resulta necesario remitirse al art. 20 de la Ley 527 de 1999, en el cual se establece:

*“ARTICULO 20. ACUSE DE RECIBO. Si al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, pero no se ha acordado entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante:*

**a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o**

**b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.**

*Si el iniciador ha solicitado o acordado con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, y expresamente aquél ha indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo.” (Negrita fuera de texto)*

A su turno, el art. 21 de la misma normatividad prevé:

*“ARTICULO 21. PRESUNCIÓN DE RECEPCIÓN DE UN MENSAJE DE DATOS. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos.”*

Así las cosas, la documental aportada por la parte accionante al plenario, si bien da cuenta del envío de un derecho de petición el día 12 de mayo de 2021, a la dirección electrónica [katerinemelo@yamtravel.com.co](mailto:katerinemelo@yamtravel.com.co) (01-fls. 13 a 17 pdf), ello resulta insuficiente para considerar que la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., recibió el mensaje de datos, pues el petente no refirió que, la compañía dio acuse de recibo de la comunicación, y tampoco aportó soporte que permita concluir, que el correo efectivamente se entregó al destinatario.

De manera que, en el presente asunto, no es posible imputar a la entidad accionada, conducta tendiente a vulnerar el derecho fundamental de petición que hoy reclama la sociedad tutelante, con respecto a la solicitud enviada el 12 de mayo de 2021; pues a pesar de que no dio respuesta a esta acción constitucional, y se impuso la sanción procesal contenida en el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, ningún medio probatorio permite inferir, que la solicitud efectivamente haya sido recibida vía correo electrónico por la sociedad YAM TRAVEL S.A.S.

No obstante lo anterior, una vez verificados los argumentos presentados por el señor NICOLÁS SANTOS MORENO, en la solicitud enviada el 12 de mayo de 2021 (01-fls. 14 a 16 pdf), y de la cual no se tiene certeza que haya sido recibida por la empresa accionada, debe señalarse que le asiste razón al petente, al considerar

que la respuesta efectuada el 05 de mayo hogaño, por parte de la compañía no fue de fondo, toda vez que, no existe un pronunciamiento concreto frente a cada una de las pretensiones incoadas, pues la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., tan solo informó el trámite que ha surtido, en relación con el reembolso de los dineros a favor del tutelante (01-fls. 10 y 11 pdf), lo cual resulta insuficiente para satisfacer cada uno de los pedimentos formulados, en el derecho de petición de fecha 20 de abril de 2021.

De acuerdo con lo considerado, se advierte en primer lugar, que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, conforme la finalidad para el que fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela<sup>6</sup>, y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la entidad accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta de fondo, clara y oportuna a la solicitud elevada por el accionante, así como de ponerle en conocimiento lo decidido, siendo evidente la vulneración al derecho fundamental invocado.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición del señor NICOLÁS SANTOS MORENO y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., que a través de su representante legal o quien haga sus veces, resuelva de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, cada uno de los pedimentos formulados en la solicitud enviada por el accionante el día 20 de abril de 2021 (01-fls. 5 a 9 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se advierte a la empresa accionada, que, al momento de resolver la solicitud relacionada con la entrega de documentos, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el num. 1º art. 14 de la Ley 1437 de 2011, el cual prevé:

*“Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, **se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.**”*  
(Negrita fuera de texto)

Lo anterior debido a que, si bien dentro del término legal resolvió la solicitud elevada el 20 de abril de 2021, no existe duda que el pronunciamiento efectuado fue incompleto, pues no se remitieron los documentos pretendidos por el actor, situación que trae consigo, una consecuencia determinada por el legislador, en tratándose especialmente de solicitudes relacionadas con la entrega de documentación.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser

---

<sup>6</sup> 01-Folios 1 a 13 pdf.

tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL 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: TUTELAR** el derecho fundamental de **petición** del señor NICOLÁS SANTOS MORENO, vulnerado por la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, cada uno de los pedimentos formulados en la solicitud enviada por el accionante el día 20 de abril de 2021 (01-fls. 5 a 9 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma.

**TERCERO: ADVERTIR** a la sociedad YAM TRAVEL S.A.S., para que, al momento de resolver la solicitud relacionada con la entrega de documentos, tenga en cuenta lo dispuesto en el num. 1° art. 14 de la Ley 1437 de 2011.

**CUARTO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**QUINTO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ**  
**JUEZ**  
**JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS**  
**LABORALES**  
**DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**d5dda774215633cc689c31f3e7348ff550efbdc0518f82e7558b54830279a1  
dc**

Documento generado en 30/06/2021 03:13:59 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**