



Bogotá D.C., veinte (20) de marzo de dos mil veinte (2020)

TUTELA No: 11001-40-03-052-2020-00170-00

Accionante: Jairo Alberto Delgado Beltrán

Accionada: Transmilenio S.A, Consorcio Express S.A, Secretaria Distrital de Movilidad de Bogotá

Procede el despacho a adoptar la decisión de fondo respectiva, por lo cual ha de tenerse en cuenta los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Jairo Alberto Delgado Beltrán presentó acción de tutela contra Transmilenio S.A, Consorcio Express S.A y Secretaria Distrital de Movilidad de Bogotá para amparar su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por no recibir contestación a sus solicitudes.

Indicó, que a través del sistema distrital de quejas y soluciones, elevó petición el 13 de enero de 2020 ante Transmilenio S.A, en la que solicitó:

“ ...

- 1. Certificar nombre completo, número de identificación, copia del contrato del chofer que para el día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm realizaba la ruta C53 y certificar si actualmente se encuentra vinculado con la empresa.*
- 2. Expedir copia de la denuncia penal presentada por su entidad por el hurto sucedido el día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm de la ruta C53 en cumplimiento de su deber legal de presentar denuncia por estos hechos.*
- 3. Cuál es el protocolo que su entidad cumple cuando se presentan hurtos al interior del sistema expedir copias de dicho protocolo.*
- 4. Informar nombre de las víctimas, cuáles fueron las medidas tomadas por si entidad para acompañarlas, asistirles y atenderlas frente al hurto sucedido el 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm en la ruta C 53 a la altura de la Universidad Distrital Localidad de Ciudad Bolívar.*
- 5. Expedir copia de acta, documento o constancia de las diligencias realizadas por*



su entidad el día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm respecto de atención del hurto sucedido en la ruta C 53 del SITP.

- 6. Informar número de la placa del bus del SITP ruta C53 en el que sucedió el hurto del día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm a la altura de la universidad Distrital.*
- 7. Cuáles fueron los daños sufridos por su entidad respecto del hurto sucedido el 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm a la altura de la universidad distrital en la ruta del SITP C 53, si se ha constituido como víctima dentro del proceso.*
- 8. Informe el nombre de los funcionarios de policía que atendieron el hurto sucedido en la ruta SITP C 53...*

Igualmente, señaló que el 30 de enero de la cursante anualidad la entidad referida corrió traslado a Consorcio Express S.A, a fin de que brindara contestación a sus pedimentos.

Así mismo, adujo que el 12 de febrero de 2020, mediante la referida plataforma, elevó petición ante la Secretaria Distrital de Movilidad, en la que requirió lo siguiente:

“ ...

- 1. Expedir copia de los siguientes documentos*
 - a. Contrato 2016 1121 del 7 de octubre de 2016.*
 - b. Contrato 20171291 del 9 de junio de 2017.*
- 2. Expedir copia de los contratos suscritos con el señor Jairo Alonso Mora Apolinar identificado con cedula de ciudadanía no 80.825.249 durante los años 2018 y 2019 certificar al peticionario lo siguiente: todas las actividades realizada por el señor Jairo Alonso mora apolinar identificado con cedula de ciudadanía no 80.825.249 los días martes 12 de febrero de 2019, 24 de febrero 2019, 27 de febrero de 2019, y 24 de abril de 2019 discriminadas de las siguientes manera día a día.*
 - a. Número de usuarios atendidos.*
 - b. Numero de respuestas proyectadas.*
 - c. Si existió ausencia, cual fue la justificación de la misma con su respectivo soporte.*
 - d. Certificar en el sistema de seguridad de la entidad, en el ingreso y salida en la portería, del señor Jairo Alonso Mora Apolinar identificado con cedula de ciudadanía no 80.825.249 los días referidos, especificando hora y salida de la entidad en dichas*



fechas.

- e. *Expedir copia de los registros de cámara de seguridad de portería de ingreso a la entidad del día 12 de febrero de 2019 a las 4 pm...*

Finalmente, agregó que a la fecha, las accionadas no han remitido respuesta de fondo dentro de los términos señalados por la ley.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Admitida la acción, este Despacho ordenó la notificación de las accionadas para que ejercieran su derecho de defensa y contradicción (fl. 19).

Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A señaló que dio contestación en debida forma a los pedimentos del accionante, por lo cual se alegó se declarará la improcedencia de la acción constitucional por inexistencia de derechos conculcados. (fl.22 al 45)

Consortio Express S.A.S adujo que el 13 de febrero de 2020 Transmilenio S.A. radicó ante su entidad, comunicación con radicado número 2020EE02181, con asunto “Traslado radicado PQRS49892020”, y como consecuencia de ello, el 20 de febrero de la cursante anualidad, radicó la respuesta a **Transmilenio S.A** y al accionante fue remitida al correo electrónico jadelgadob@unal.edu.co, por lo que alegó la ocurrencia de carencia actual de objeto por hecho superado. (fl.46 al 82).

Secretaría Distrital de Movilidad, manifestó encontrarse en una falta de legitimación en la causa por pasiva, pues indicó no ser la entidad competente para resolver de fondo lo solicitado por el accionante respecto de los hurtos ocurridos en los buses SITP, señaló que su entidad tiene por objeto orientar y liderar la formulación de las políticas del sistema de movilidad para atender los requerimientos de desplazamiento de pasajeros y de carga en la zona urbana, y en razón a ello solicitó la desvinculación de la presente acción.



III. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. Es importante advertir que dicha acción constitucional procede excepcionalmente contra particulares en virtud de las relaciones asimétricas que se presentan en la sociedad. Al respecto, la Honorable Corte Constitucional ha manifestado:

*“La jurisprudencia constitucional ha señalado que las grandes diferencias entre lo público y lo privado son cada vez menores, de tal forma que en la actualidad, la violación de los derechos fundamentales no solo puede provenir del Estado, sino también, de los particulares, concretamente cuando llevan a cabo actividades que los ubican en una **posición de superioridad** frente a la comunidad, lo que implica el reconocimiento de que las relaciones entre estos sujetos no siempre se desarrollan en planos de igualdad”¹ (fuera de texto original)*

En efecto, el último inciso del artículo 86 de la Constitución Política establece que procede el amparo constitucional contra particulares cuando éstos (i) prestan un servicio público y (ii) su conducta afecta gravemente el interés colectivo. Además, cuando (iii) el solicitante se halle en un estado de subordinación e **indefensión frente a aquéllos**.

¹ Corte Constitucional, sentencia T-791 del 3 de noviembre de 2009. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.



En reiterada jurisprudencia se ha explicado que el primer supuesto es de naturaleza objetiva, mientras que los restantes son de naturaleza subjetiva, por tanto la procedencia de estos últimos debe analizarse a la luz de las especificidades de cada caso concreto.²

Así pues, sobre el estado de **indefensión** y subordinación, la jurisprudencia ha señalado algunas diferencias:

*“Entiende esta Corte que **la indefensión**, si bien hace referencia a una relación que implica la dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate.”³*

En definitiva, la mentada corporación ha establecido que el estado de indefensión frente a un particular debe ser objeto de análisis dentro de cada caso concreto y, será el juez constitucional quien determine la procedencia o no del amparo invocado a la luz de las especificidades del mismo.

3. Respecto al derecho de petición debe decirse que “[t]oda 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.” (art. 23, C.P). La respuesta que hace referencia el precepto constitucional debe ser oportuna, clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado.

Así lo ha reiterado la Corte Constitucional,

...la respuesta esperada a la petición “debe cumplir con estos

² T-1217 del 5 de diciembre de 2008, M.P. Jaime Araújo Rentería.

³ T-290 del 28 de julio de 1993. M.P. José Gregorio Hernández Galindo



requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición⁴.

Por tanto, la petición además de ser respondida requiere, también, que sea conocida por el peticionario, pues de no ser así carecería de sentido.

4. Respecto a los requisitos anteriormente señalados, la mentada Corporación, ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y **es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta⁵**

En fuerza de lo anterior, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que *“la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”*. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado *“que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”*.

IV. CASO CONCRETO

En el caso *sub examine* y con el material probatorio obrante en el dossier, se logró establecer que, en efecto, Jairo Alberto Delgado Beltrán el 13 de enero de 2020, elevó ante

⁴ Sentencias T-197 de 2009, T-135 de 2005, T- 219 de 2001, T-249 de 2001, T-377 de 2000, entre otras

⁵ T-587-06



TRANSMILENIO S.A, una petición a través del sistema distrital de quejas y soluciones, en la cual solicitó información y documentos sobre los hechos acontecidos (hurto) el 8 de agosto de 2018 a las 8:30 PM, en la ruta C 53 a la altura de la Universidad Distrital Localidad de Ciudad Bolívar.

Ahora bien, de rever la documentación soportada por el mismo accionante, en particular contestación brindada por **Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A**, se constata lo siguiente:

En punto a la petición de *“expedir copia de la denuncia penal presentada por su entidad por el hurto sucedido el día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm de la ruta C53 en cumplimiento de su deber legal de presentar denuncia por estos hechos.”*- le indicó que la firma Sepúlveda & Sepúlveda abogados adujo la inexistencia de querrela alguna interpuesta por los hechos narrados en la petición, sustentando que a la fecha no les ha llegado ningún informe o documento por parte de las áreas operativas sobre la supuesta conducta punible con la finalidad de realizar el procedimiento judicial competente.

Ahora, de cara a la tercera solicitud referente a *“cual es el protocolo que su entidad cumple cuando se presentan hurtos al interior del sistema expedir copias de dicho protocolo”* Transmilenio como ente gestor tiene competencias en relación con la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del sistema de transporte masivo de pasajeros, en sus componentes zona y troncal. Es así, que la entidad en el marco de sus funciones estableció que el reporte de “hurtos” y general de cualquier tipo de novedad ocurrida durante los recorridos de las rutas, se debe realizar en primera instancia a través de los conductores de los buses, quienes proceden bajo lo establecido en el protocolo de comunicación por voz el cual anexó. (fl.47 al 54).

Frente a sus requerimientos CUARTO *“Informar nombre de las víctimas, cuáles fueron las medidas tomadas por si entidad para acompañarlas, asistir las y atenderlas frente al hurto sucedido el 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm en la ruta C 53 a la altura de la Universidad Distrital Localidad de Ciudad Bolívar; QUINTO: Expedir copia de acta, documento o constancia de las diligencias realizadas por su entidad el día 8 de agosto de 2018 a las*



8:30 pm respecto de atención del hurto sucedido en la ruta C 53 del SITP; SEXTO: Informar número de la placa del bus del SITP ruta C53 en el que sucedió el hurto del día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm a la altura de la universidad Distrital; SEPTIMO: Cuáles fueron los daños sufridos por su entidad respecto del hurto sucedido el 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm a la altura de la universidad distrital en la ruta del SITP C 53, si se ha constituido como víctima dentro del proceso.” –, Transmilenio S:A, le puso en conocimiento que los reportes realizados ya sea por los conductores de los vehículos o diferentes actores del sistema, son registrados en la base de datos GETSAE de la entidad (donde se registran todos los eventos ocurridos en el Sistema), la cual tras consultar con los datos suministrados en su comunicado, no arrojó registro de incidentes que concuerden con lo reportado.

En relación a octavo punto, esto es que se *Informe el nombre de los funcionarios de policía que atendieron el hurto sucedido en la ruta SITP C 53*, le expuso que no cuenta con ningún registro sobre los hechos reportados, y que en todo caso, es facultativo de la Policía Metropolitana, brindar la información de los datos del personal de dicha institución.

Finalmente, ofreció una excusa por los inconvenientes que la situación objeto de petición le haya podido generar.

Sobre el particular, se advierte que la entidad accionada brindó respuesta a cada uno de los requerimientos efectuados por el peticionario, e incluso, ello tuvo lugar con anterioridad a la presentación de la acción que nos ocupa, lo cual corrobora el activante en los hechos del petitum. (fl. 12 al 14).

Lo anterior, pone de presente como a no dudarlo, que la respuesta es satisfactoria a la luz del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, pues se resolvió de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y la misma fue puesta en conocimiento del peticionario. De ahí que se imponga negar el amparo suplicado, frente a tales numerales por la inexistencia de la vulneración alegada.

Empero, importa precisar que respecto a la solicitud de “*certificar nombre completo,*



número de identificación, copia del contrato del chofer que para el día 8 de agosto de 2018 a las 8:30 pm realizaba la ruta C53 y certificar si actualmente se encuentra vinculado con la empresa” -, le puso en conocimiento que la vinculación laboral de los conductores en el sistema integrado de transporte público SITP es realizada directamente con los concesionarios de operación del sistema, por ello, su entidad no tiene ningún tipo de relación contractual con los conductores del sistema, y por tal razón, no le es posible suministrar los datos personales del conductor ya que la misma se encuentra sujeta a las disposiciones que sobre el tema regula la ley de protección de datos, por lo que únicamente en virtud a una orden judicial le podrían ser suministrados. Con todo, sostuvo que de dicha solicitud se dio traslado al concesionario CONSORCIO EXPRESS S.A.S, para que esa entidad se pronunciara de fondo.

Así pues, de verificar la contestación brindada el pasado 19 de febrero de los cursantes por CONSORCIO EXPRESS S.A.S (fl.46 al 82), se advierte con diamantina claridad que su respuesta es incongruente, y por tal razón refulge evidente la vulneración del derecho reclamado, en tanto que adviértase que el accionante se encuentra en un estado de indefensión frente a dicha entidad, pues la situación fáctica pone de presente que el afectado no cuenta con otro mecanismo de defensa para la protección de sus derechos.

En efecto, téngase en cuenta que si bien se señaló que realizadas las investigaciones del caso, para el día en que ocurrieron los hechos, no se generaron reportes o notas en el centro de control zonal del evento registrado en la solicitud, instándole para que le diera mayor información y así realizar una investigación más objetiva para determinar el operador que se encontraba al momento de los hechos, lo cierto es que omitió pronunciarse de manera clara y expresa frente al nombre e identificación del conductor, ni mucho menos dijo si tiene copia del contrato con el que para la fecha de la ocurrencia de los hechos operaba la ruta C53, ni tampoco se tiene conocimiento si actualmente aquél se encuentra vinculado con la empresa.

Sobre el punto, nótese que Transmilenio S.A consideró que no era de su resorte brindar la información deprecada y por ello ameritó el traslado de la solicitud a CONSORCIO EXPRESS SAS, quien como viene de verse, tampoco soluciono de fondo las inquietudes



expuestas por el peticionario.

Situación similar se predica frente a la petición presentada ante la SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD de Bogotá el pasado 12 de febrero hogaño, pues aunque dicha entidad expidió copia de los contratos del señor Jairo Alonso Mora Apolinar del periodo del 2017 al 2020 - incluidos los contratos *2016 1121 del 7 de octubre de 2016 y 20171291 del 9 de junio de 2017.- (fl.7 al 11)*, lo cierto es, que respecto a los requerimientos sobre el punto 2 y los literales a), b), c), d) y e), no hubo pronunciamiento alguno.

En efecto, se echa de menos la certificación requerida en punto a las actividades realizadas por Jairo Alonso Mora Apolinar los días martes 12, 24 y 27 de febrero y 24 de abril de 2019, discriminando número de usuarios atendidos, número de respuestas proyectadas, si existió ausencia, cual fue la justificación de la misma con su respectivo soporte, certificación en el sistema de seguridad de la entidad, en el ingreso (hora) y salida en la portería para tales fechas; y finalmente, la expedición de copia de los registros de la cámara de seguridad de la portería de ingreso a la entidad para el día 12 de febrero de 2019 a las 4 pm.

Así las cosas, memórese que es deber de las autoridades resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, pues las respuestas evasivas o abstractas, condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos.

Por lo anterior, se colige que las respuestas brindadas por CONSORCIO EXPRESS SAS y SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD DE BOGOTÁ, no cumplen con los requisitos señalados en la ley 1755 de 2015 y en la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, dado que no brindaron información **clara, de fondo y congruente a cada una de las peticiones elevadas por el actor**, por lo que resulta irrefutable la vulneración del derecho de petición del tutelante.

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



RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la protección del derecho fundamental de petición interpuesto por Jairo Alberto Delgado Beltrán respecto a **Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.**, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: CONCEDER la protección del derecho fundamental de petición interpuesto por Jairo Alberto Delgado Beltrán respecto a **Consortio Express S.A.S y Secretaría Distrital de Movilidad**, de acuerdo a lo referido ut supra.

TERCERO: En consecuencia, se **ORDENA** que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, y atendiendo los lineamientos expuestos en la presente sentencia, **se cumpla con lo siguiente:**

- Al representante legal y/o quien haga sus veces **de Consortio Express S.A.S**, resuelva de fondo, clara y de manera congruente, la petición formulada por Jairo Alberto Delgado Beltrán con radicado número 2020EE02181 trasladada por Transmilenio S.A bajo el radicado PQRS 49892020 el 13 de febrero de 2020 y se la comunique en debida forma.
- Al representante legal y/o quien haga sus veces de **Secretaria Distrital de Movilidad de Bogotá**, resuelva de fondo, clara y de manera congruente la petición número 222512020, elevada el 12 de febrero de 2020 por el actor, y se la comunique en debida forma.

Ambas entidades, deberán informar lo actuado a este Despacho.

CUARTO: NOTIFICAR esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cincuenta y Dos (52) Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 19 Teléfono 2821900
Edificio Hernando Morales Molina

Notifíquese y cúmplase,

La juez,



DIANA NICOLLE PALACIOS SANTOS