



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

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-00158-00
Accionante:	Yaneth María Barrera Orozco
Accionado:	Avianca S.A.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por Yaneth María Barrera Orozco en contra de Avianca S.A..

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- El 29 de marzo de 2023 elevó petición ante la accionada del cual, a la fecha de presentación de la tutela, no había obtenido respuesta.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, se ordene a la accionada responder de fondo y de manera congruente el derecho de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 19 de febrero de 2024, disponiendo notificar a Avianca S.A., con el objeto de que esta entidad se pronunciara sobre la tutela.

Luego, mediante auto de fecha 27 de febrero de 2024, esta sede judicial requirió por el término de un día (1) a la accionante para que allegara copia de la petición de 23 de marzo del año 2023 enunciado en su escrito de tutela, junto con su comprobación de entrega. Lo anterior, teniendo en cuenta que el documento allegado como prueba data del 27 de febrero de 2023. En dado caso que la fecha enunciada en su escrito introductorio correspondiera a un error de digitación realizara las aclaraciones correspondientes.



IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada reposa en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia en esta tutela con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho establecer si: ¿se vulneró el derecho de petición de la parte accionante por parte de Avianca S.A., al no responder la petición radicada el 29 de marzo de 2023 vía correo electrónico?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de la parte accionante, como pasará a explicarse.

3. Marco jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición (artículo 23, C.P.), la Corte Constitucional se ha pronunciado así:

“(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;

(vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;

(vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;

(viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio



administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

(ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;

(x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;

(xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”¹.

4. Caso Concreto

Yaneth María Barrera Orozco promueve acción de tutela contra Avianca S.A., para que se ordene a la accionada responder de fondo y de manera congruente la petición radicada el 29 de marzo de 2023.

La accionada Avianca S.A., allegó contestación a la acción de tutela visible en el **consecutivo N°12** del expediente digital en los siguientes términos: “AVIANCA desconoce cuál es la supuesta petición radicada ante mi representada el 23 de marzo de 2023, puesto que el documento que anexa como ‘Derecho de petición’ tiene fecha del 27 de febrero de 2023. Así mismo, la copia de la supuesta radicación del derecho de petición tiene fecha del 26 de septiembre de 2023, y tiene el número de radicado 4383174, la cual una vez revisada en el sistema de reclamaciones de AVIANCA corresponde a una petición diferente a la relacionada por la accionante, en la cual solicita un certificado de la expedición del boleto aéreo ‘para la DIAN’”

Ahora bien, del requerimiento realizado por esta sede judicial nótese que la accionante aclaró que: “el documento que se ha allegado con los anexos del escrito de tutela, cuenta con fecha del 27 de febrero del año 2023; pues desde esa fecha y en reiteradas ocasiones intente radicar ante la areolínea Avianca S.A. el derecho de petición, pues inicialmente intente hacerlo en el aeropuerto El dorado ante empleados de la misma; de igual forma en oficinas de la misma empresa en la ciudad de Cali pero al intentar radicarlo, me remitían a canales de atención que no eran efectivos y no pude radicar el escrito en cuestión, finalmente recibo como ultima instrucción, la cual fue enviar tal escrito al correo electrónico angelicamaria.bermudez@avianca.com. Del cual, y aclarando, realizo él envió de tal escrito el día 29 de marzo del año 2023 las 3:47 pm. Del cual a la actualidad no he recibido respuesta alguna por parte de la aerolínea accionada.” Consecutivo No.20 del expediente digital.

Descendiendo al caso en concreto nótese que;

- (i) Yaneth María Barrera Orozco presentó derecho de petición el 29 de marzo de 2023 del cual no ha recibido repuesta.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.



- (ii) Informa la accionante que intentó la petición de manera verbal en las instalaciones físicas de la accionada, pero su requerimiento no fue recibido por ninguno de los funcionarios. Frente a esta manifestación Avianca S.A. no realizó ninguna manifestación.
- (iii) Se encuentra acreditado en el expediente que la accionante remitió derecho de petición a la dirección de correo electrónico angelicamaria.bermudez@avianca.com, tal como consta en el *Consecutivo 20* del expediente digital.

Frente el particular, la corte constitucional ha señalado que, “*de ninguna manera restringe a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho a presentar peticiones, sino que, por el contrario, utiliza un esquema amplio y abierto para el efecto, siendo posible formular solicitudes por vía verbal o escrita. En cuanto a esta última, también se admite la utilización de cualquier tipo de medio electrónico, siempre que éste permita la comunicación y la entidad lo tenga habilitado para su uso.*”²

Por lo anterior, se advierte vulneración al derecho de petición de Yaneth María Barrera Orozco que amerita intervención del juez constitucional. La entidad encartada no desvirtuó lo manifestado por el accionante en cuanto a que no se había dado respuesta de fondo y congruente a la petición y se ha superado el término previsto por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta.

En consecuencia, se ordenará a Avianca S.A que en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, de respuesta clara, concreta y de fondo a la petición presentada el 29 de marzo de 2023 por Yaneth María Barrera Orozco, advirtiendo que, en el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta al peticionario en la dirección electrónica descrita en el escrito de tutela, esto es: yamabaror14@hotmail.com.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a favor de **YANETH MARÍA BARRERA OROZCO** en virtud de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a AVIANCA S.A. que, en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la

² Corte constitucional sentencia T-230 de 2020.



notificación de la presente providencia, de respuesta clara, concreta y de fondo a la petición presentada el 29 de marzo de 2023, por Yaneth María Barrera Orozco, advirtiéndole que, en el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta al peticionario en la dirección electrónica descrita en el escrito de tutela, esto es: yamabaror14@hotmail.com.

TERCERO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional - *excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:

Eliana Margarita Canchano Velásquez

Juez

Juzgado Municipal

Civil 037

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: 21381a3483226416c57880e45ff94283bb9f02c20612f0c55ca18da2cd589666

Documento generado en 04/03/2024 12:54:12 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>