



República de Colombia  
Rama Judicial

**JUZGADO CINCUENTA Y OCHO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIA MÚLTIPLE**

(Antes Juzgado Setenta y Seis Civil Municipal)

Bogotá, D.C., veintiocho (28) de agosto de dos mil veinte (2020)

Asunto: Acción de tutela

Accionante: ILDA YHOMARA CASTAÑEDA LONDOÑO

Accionada: SERVIENTREGA S.A.

Radicación No. 11001400307620200061400

Agotadas las etapas propias, decide el Despacho el amparo constitucional de la referencia.

**I. ANTECEDENTES**

1. La señora Ilda Yhomara Castañeda Londoño promovió acción de tutela contra Servientrega S.A. invocando la protección de su derecho de petición, y solicitó se ordene a la accionada de respuesta de fondo, clara, precisa, oportuno concreto, congruente y definitivo al Derecho de Petición solicitado.

2. En sustento de sus pretensiones, en síntesis, se expuso:

2.1. Que el 15 de julio de 2020 envió derecho de petición a la accionada con radicado #CUN 7128200000017221, en el que solicitaba la devolución del paquete con guía # 7217392436 de 25 de junio de 2020.

2.2. Que la accionada el 28 de julio de 2020 solicitó una prórroga de 15 días para responder los cuales vencieron el 12 de agosto de 2020,

sin que a la fecha de promoción de la acción hubiese obtenido respuesta.

3. Admitido a trámite el amparo constitucional la accionada se mantuvo silente.

## II. CONSIDERACIONES

1. Para resolver el presente asunto es preciso resaltar que la acción de tutela que se encuentra fundada en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentada por el Decreto 2591 de 1991, es procedente cuando la actuación u omisión de la autoridad pública, o de un particular en los estrictos casos autorizados, infrinja o amenace derechos constitucionales fundamentales, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se promueva como mecanismo transitorio para evitar un daño irremediable.

De tal modo, que su viabilidad o procedencia exige dos precisos requerimientos: por un lado, que la actuación extendida comprometa un derecho fundamental del linaje avisado; y por otro lado, que no exista mecanismo de protección distinto.

2. Se invoca la protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 del estatuto superior, frente a lo cual es necesario señalar que este vislumbra no sólo la posibilidad de que toda persona pueda presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o particulares, sino a la par el derecho de obtener de aquellas una respuesta despejada y precisa del contenido sometido a su consideración, y dentro del término contemplado en las normas jurídicas.

El derecho de petición contempla de una parte, la potestad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas o a particulares, y de otra, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario.

El legislador mediante la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en cuanto a las organizaciones privadas, señaló que toda persona podía ejercer tal derecho para garantizar sus derechos fundamentales ante las mismas que tengan o no personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes, y el trámite y resolución de las peticiones, salvo norma legal especial, estarían sometidos a los principios y reglas establecidos en el capítulo I del título II de esa normatividad.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015 el derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares que (i) presten servicios públicos o cuando, en razón de sus ocupaciones, realicen funciones públicas y sean asimilables a las autoridades; (ii) organizaciones privadas con o sin personería jurídica cuando a través de la petición se garanticen otros derechos fundamentales y (iii) cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante, caso en el cual podrán ser interpuestas ante personas naturales o jurídicas. Así pues, las peticiones que se presenten ante particulares quedan sujetas al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles, pudiéndose presentar de forma

verbal, escrita o por cualquier medio idóneo para la comunicación o la transferencia de datos, y el particular debe dar una respuesta de fondo, como lo sostuvo la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014.

3. De acuerdo con la reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional se ha señalado que existe una relación especial de poder en la solicitud de peticiones la cual se manifiesta, por lo menos, en tres situaciones: cuando hay subordinación, cuando hay indefensión y en el ejercicio de la posición dominante.

En este sentido, se presenta la situación de la accionante se puede predicar su estado la indefensión respecto de Servientrega S.A., pues la situación de indefensión se determina, entre otros, por la existencia de un vínculo afectivo, moral, social o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de derechos fundamentales de una de las partes como en la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc.

Y aquí por virtud de la relación contractual existente entre las partes se predica esa situación de indefensión de la accionante, además, que tiene la potencialidad de violar derechos de rango constitucional. Además, Y es que una organización o institución privada vulnera el derecho de petición de una persona que se encuentra en indefensión frente a la primera cuando dicha persona presenta una solicitud y la entidad no emite una respuesta de fondo dentro del término legalmente establecido para ello.

4. En el caso bajo estudio, la señora Ilda Yhomara Castañeda Londoño el 15 de julio de 2019 formuló a Servientrega S.A. derecho

de petición para la devolución de un paquete con guía # 7217392436 del 25 de junio de 2020.

Servientrega S.A. siendo notificada guardó silencio pese a habersele requerido informe, por tanto, se tienen por ciertos los hechos de la solicitud de amparo (art. 20, Decreto 2591 de 1991).

El derecho de petición contempla de una parte, la potestad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas, y de otra, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución de fondo, clara, pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario y pese a que la accionada acorde con el artículo 5º de la Resolución 3038 de 2011, modificado por el artículo 6º de la Resolución 3985 de 2012, el 28 de julio de 2020, solicitó *"una prórroga de 15 días, para concluir este proceso y de esta manera brindar una respuesta formal"*, el que fenecido no ha dado contestación a lo pedido.

De modo que la ausencia de contestación constituye una manera patente de vulneración del derecho de petición, que puede ser neutralizada mediante la acción de tutela, *"el núcleo esencial del derecho radica (i) en la resolución oportuna de la petición formulada; y (ii) en la suficiencia, congruencia y eficacia de la respuesta, independientemente del sentido negativo o positivo de la misma."*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional sentencia T-260 de 2005.

De otra parte, es preciso señalar que el derecho de petición "no implica que la decisión sea favorable"<sup>2</sup> (se subraya), ya que "no se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa"<sup>3</sup>, por lo cual no es viable indicarle a la accionada el sentido de su respuesta, ni la actuación a desplegar y por ende, no es factible la notificación al juzgado pretendida.

5. Así las cosas, el amparo debe ser concedido, y se ordenará a Servientrega S.A., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho, de respuesta de fondo, completa e íntegra al derecho de petición de 15 de julio de 2020 formulado por la señora Ilda Yhomara Castañeda Londoño y notifique la misma.

### III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Ocho de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** CONCEDER la tutela al derecho de petición invocada por la señora Ilda Yhomara Castañeda Londoño.

**SEGUNDO:** Ordenar a Servientrega S.A., por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta

---

<sup>2</sup> Sentencia 481 de 1992.

<sup>3</sup> Sentencia T-012 de 25 de mayo de 1992.

y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo hubiera hecho, de respuesta de fondo, completa e íntegra al derecho de petición de 15 de julio de 2020 formulado por la señora Ilda Yhomara Castañeda Londoño y notifique la misma.

TERCERO: Informar que la presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fue impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Notificar esta providencia como lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 en forma telegráfica o por cualquier medio expedito tanto a la accionante, como a la accionada.

**CÓPIESE Y NOTIFÍQUESE**

**JOHN SANDER GARAVITO SEGURA**

Juez

**Firmado Por:**

**JOHN SANDER GARAVITO SEGURA  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 76 CIVIL MUNICIPAL BOGOTÁ**

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:

**9b95ec17f81e01b403afed0640e69b28896972e3e1eb7a4a3692adffb9  
730b5a**

Documento generado en 28/08/2020 04:54:14 p.m.