



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

INFORME SECRETARIAL. Bogotá D.C., 21 de julio de 2021. En la fecha, pasa al Despacho del Señor Juez la Acción de Tutela de Segunda Instancia de la referencia. Sírvase Proveer.

Dieciocho (18) de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021).

ACCIÓN DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA No. 11001 31 05 033 2021 00 269 00			
ACCIONANTE	Olga Ríos de López	C.C. No.	41.456.138 de Bogotá
ACCIONADA	Jumbo Colombia - Cencosud Colombia S.A.		
PRETENSIÓN	Amparar los derechos fundamentales de la accionante y como consecuencia de esto se ordene a la accionada i) dar respuesta a los derechos de petición radicados el 11 de mayo de 2021 y 21 de mayo de 2021; y ii) indemnizar a la accionante por los hechos ocurridos el 14 de marzo de 2021.		

Procede el Despacho a resolver la IMPUGNACIÓN interpuesta por la parte accionante contra la sentencia de tutela proferida el día 12 de julio de 2021, por el Juzgado Once Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá D.C.

### I. ANTECEDENTES

La señora **OLGA RÍOS DE LÓPEZ** actuando en nombre propio presentó solicitud de tutela contra **JUMBO COLOMBIA - CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, invocando la protección de sus derechos fundamentales de petición y a la salud, y como consecuencia de esto se ordene a la accionada i) dar respuesta a los derechos de petición radicados el 11 de mayo de 2021 y 21 de mayo de 2021; y ii) indemnizar a la accionante por los hechos ocurridos el 14 de marzo de 2021.

Para fundamentar su solicitud, la accionante relata los siguientes:

#### 1. HECHOS.

- 1.1 El día 14 de marzo de 2021 dentro de la sección de detergentes y productos de limpieza de las tiendas Jumbo-Cencosud de la ciudad de Bogotá, sucursal Carrera 30, la accionante sufrió una caída dentro del almacén.
- 1.2 En el suelo del almacén había un líquido o sustancia que ocasionó que la accionante se resbalada y sufriera una caída.
- 1.3 Al día siguiente del incidente, la accionante empezó a presentar fuertes dolores por lo que acudió a consulta médica, donde fue diagnosticada con fractura no lineal desplazada con contusión sea asociada y edema en los tejidos blandos adyacentes a nivel de la cadera central.
- 1.4 Después de la caída, la accionante ha presentado múltiples dolencias que le han impedido caminar y desplazarse con tranquilidad y normalidad, así mismo, tampoco ha podido trabajar.
- 1.5 El 28 de marzo de 2021 la accionante se acercó a las instalaciones de Jumbo a solicitar el acta donde quedó reportado su accidente, sin embargo, le indicaron que debía realizar una petición por escrito, la cual fue radicada el 11 de mayo de 2021 sin que a la fecha se haya dado respuesta.
- 1.6 Al no haber respuesta, el 10 de mayo de 2021 se comunicó al canal de atención al usuario de la tienda, indicándole que la respuesta había sido enviada por correo electrónico, no obstante, esto no era cierto.
- 1.7 En atención a lo anterior, el 11 de mayo de 2021 la accionante radicó nuevamente derecho de petición solicitando copia del video de grabación de lo sucedido, sin que a la fecha le hayan dado respuesta.

#### 2. Actuación del Juez de Pequeñas Causas.

Mediante providencia del 29 de junio de 2019 el Juzgado Once de Pequeñas Causas dispuso la admisión de la tutela y concedió a la accionada el término de veinticuatro (24) horas a



efectos de que ejerciera su derecho a la defensa. Igualmente, dispuso la vinculación de la IPS Virrey Solís.

### 2.1 Respuesta Cencosud Colombia S.A.

La empresa accionada solicitó se nieguen las pretensiones de la tutela al configurarse un hecho superado, toda vez que los derechos de petición radicados por la accionante fueron contestados y notificados a la dirección de correo electrónico por ella indicada.

### 2.2 Respuesta IPS Virrey Solís.

Solicita se declare la improcedencia de la acción de tutela toda vez que no se acreditó ninguna acción u omisión por parte de la IPS que vulnere o amenace los derechos fundamentales de la accionante.

### 3. Sentencia de primera instancia.

El Juzgado Once Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá D.C., en providencia del 12 de julio de 2021, declaró la carencia actual de objeto respecto de la pretensión encaminada a obtener respuesta a los derechos de petición radicados. Frente a la pretensión de reconocimiento y pago de la indemnización como consecuencia de la caída sufrida en las instalaciones del almacén accionado declaró la improcedencia de la acción al no encontrarse acreditada la existencia de un perjuicio irremediable.

### 4. Impugnación.

La parte accionante envió correo en el que menciona que presenta impugnación, solicitando se revoque la sentencia proferida.

## II. PROBLEMA JURÍDICO.

Estima el Despacho que el problema constitucional que deriva de las situaciones fácticas puestas en conocimiento por las partes consiste en determinar si la empresa accionada vulneró el derecho fundamental de petición y a la salud de la accionante, al no haber dado respuesta a las peticiones radicadas el 11 y 21 de mayo de 2021. Igualmente se determinará la acción de tutela resulta procedente para ordenar el pago de la indemnización reclamada.

## III. CONSIDERACIONES

### 1. Procedibilidad de la Acción de Tutela.

Como bien es sabido, la acción de tutela fue creada como un mecanismo cuya finalidad es garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas que están siendo vulnerados o amenazados. Dicha acción tiene un carácter residual, en tanto que la misma procede únicamente ante la inexistencia o ineficacia de otros mecanismos judiciales que contrarresten la inminente vulneración de los derechos fundamentales de las personas<sup>1</sup>.

Bajo este postulado, el Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 establece que dicha acción será improcedente cuando existan otros medios de defensa judiciales como arriba se mencionó, no obstante, esta acción será procedente excepcionalmente, siempre y cuando dichos medios no resulten eficaces para salvaguardar los derechos fundamentales del accionante. Para tal efecto, el Juez constitucional deberá analizar el caso en concreto con la finalidad de determinar la eficacia de los medios de defensa judicial existentes y las circunstancias específicas en que se encuentra el accionante para invocar la protección de sus derechos a través de la tutela.

<sup>1</sup> Sentencia T-132 de 2006.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

En tal sentido, la acción de tutela procede como mecanismo principal y definitivo de protección de los derechos fundamentales cuando el accionante ha acreditado que no cuenta con otros medios de defensa judicial, o que, existiendo, estos no resultan idóneos para resguardar los derechos fundamentales presuntamente vulnerados o amenazados<sup>2</sup>. De presentarse dicho evento, el Juez Constitucional deberá evaluar las circunstancias específicas en las que se encuentra el accionante, para determinar si en el caso en concreto los medios existentes resultan ineficaces para la protección de sus derechos.

Por su parte, esta acción constitucional procede como mecanismo transitorio en aquellos casos en los que, pese a existir otros medios de defensa alternativos, el accionante busca evitar la consumación de un perjuicio irremediable, caso en el cual la orden de tutela tendrá efectos temporales y producirá efectos hasta tanto la autoridad competente decida de fondo el respectivo caso.

De tal manera, se tiene entonces que existen dos excepciones al requisito de subsidiariedad de la acción de tutela<sup>3</sup>, una de las cuales se encuentra estrechamente ligada con la existencia de un perjuicio irremediable. Así pues, en cuanto a la naturaleza de este perjuicio y cómo identificar la existencia de este en un determinado caso, la Corte Constitucional ha establecido las características propias de esta figura de la siguiente manera:

*“(i) **inminente**, es decir, por estar próximo a ocurrir, (ii) **grave**, por dañar o menoscabar material o moralmente el haber jurídico de la persona en un grado relevante, (iii) que requiera **medidas urgentes** para conjurarlo; y (iv) que la acción de tutela sea **impostergable** a fin de garantizar el adecuado restablecimiento del orden social justo en toda su integridad”*.<sup>4</sup>

Para tales efectos, la Corte dispone que el Juez Constitucional deberá realizar un juicio de procedibilidad de la acción, el cual deberá ser menos estricto cuando el accionante sea un sujeto de especial protección. De tal manera lo ha dispuesto al establecer que *“existen situaciones especiales en las que el análisis de procedencia de la acción debe desatarse de manera más amplia y permisiva, en atención a la especial naturaleza de las personas que solicitan la protección de sus derechos constitucionales fundamentales”*<sup>5</sup> (Subrayado Fuera de Texto).

Así pues, al momento de realizarse el juicio de procedibilidad, se deberán analizar las condiciones específicas del accionante como sujeto de especial protección, con miras a flexibilizar las reglas generales de procedibilidad de la acción de tutela contempladas en el Decreto 2591 de 1991<sup>6</sup>.

*“Esta Corte ha manifestado que si bien los jueces de tutela deben ser estrictos en la aplicación de estos requisitos, para efectos de hacer valer el carácter subsidiario de la acción de tutela, existen situaciones en las que el análisis de procedibilidad de la tutela se debe efectuar en forma más amplia -esto es, menos estricta-, dada la naturaleza de las personas que solicitan amparo para sus derechos fundamentales: se trata de los casos en que estén de por medio los derechos de cualquiera de **los sujetos de especial protección constitucional, tales como niños, mujeres cabeza de familia, ancianos, miembros de minorías o personas en condiciones de extrema pobreza**. En tales situaciones, los jueces deben estudiar las características del perjuicio irremediable arriba explicadas con un criterio de admisibilidad más amplio, para así materializar, en el campo de la acción de tutela, la particular atención y protección que el Constituyente otorgó a estas personas, dadas sus condiciones de vulnerabilidad, debilidad o marginalidad.”<sup>7</sup> (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Para realizar dicho análisis, el Juez de Tutela deberá tener en cuenta que este mecanismo se encuentra revestido de un carácter residual y subsidiario, para garantizar una protección inmediata de los derechos fundamentales cuando no exista otro medio de defensa eficaz

<sup>2</sup> Sentencia T-079 de 2016.

<sup>3</sup> Sentencia T-029 de 2017.

<sup>4</sup> Sentencia T-538 de 2013.

<sup>5</sup> Sentencia T-515 de 2006.

<sup>6</sup> Sentencia T.206 de 2013.

<sup>7</sup> Sentencia T-015de 2006.



para salvaguardar el derecho, o cuando esta se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable<sup>8</sup>.

De tal forma se tiene la acción de tutela procede de manera excepcional en los siguientes casos<sup>9</sup>:

*“i) Cuando los medios ordinarios de defensa judicial no sean lo suficientemente idóneos y eficaces para proteger los derechos presuntamente conculcados o amenazados.*

*ii) Cuando a pesar de que tales medios de defensa judicial sean idóneos, de no concederse la tutela como mecanismo transitorio de protección, se produciría un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales.*

*iii) Cuando el accionante es un sujeto de especial protección constitucional (personas de la tercera edad, personas discapacitadas, mujeres cabeza de familia, población desplazada, niños y niñas) y por tanto su situación requiere de particular consideración por parte del juez de tutela”<sup>10</sup>. (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

## 1. Derecho de Petición.

Al respecto, ha manifestado la Honorable Corte Constitucional, que la posibilidad de las autoridades de no contestar reclamaciones o solicitudes conlleva la configuración del fenómeno del silencio administrativo, lo que no puede entenderse como vía expedita para el desconocimiento del núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

El derecho de petición es el mecanismo por excelencia que tiene el ciudadano para poner en funcionamiento la administración pública, y obtener una pronta respuesta a los problemas que le aquejan, razón por la cual le corresponde a la administración pública, en desarrollo de la función pública, su resolución.

La Corte en sentencia T - 761 de 2005 con relación al derecho de petición indicó:

*“[...] reiteradamente la Corte Constitucional ha definido los componentes conceptuales básicos y mínimos del derecho de petición, señalando que dicho derecho fundamental comprende la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta. El destinatario de la petición debe: a- Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. b- Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones.”*

El derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, ubicado dentro del Título II, Capítulo I, titulado “DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES”, es la facultad concedida a las personas para poner en actividad a la autoridad pública o entidades privadas sobre un asunto o situación determinada, y como lo ha precisado el constitucionalista Dr. JACOBO PEREZ ESCOBAR, “[...] El derecho de petición es tan fundamental que sin él serían nugatorios todos los demás. Esto es un derecho que sirve de medio para hacer valer los demás cuando son desconocidos o vulnerados. De ahí su naturaleza especial [...]”.

La Ley Estatutaria del Derecho de Petición, Ley 1755 de 2015, establece los términos y parámetros en que deben ser resueltas las peticiones elevadas por los particulares, el artículo 14 de dicha normatividad es claro al establecer:

<sup>8</sup> Sentencia T-336 de 2009.

<sup>9</sup> Sentencia T-336 de 2009.

<sup>10</sup> Sentencias: T-656 de 2006, T-435 de 2006, T-768 de 2005, T-651 de 2004 y T-1012 de 2003.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlado33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. 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.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ahora bien, respecto al deber de notificación de la respuesta que llegue a emitir la administración, la Corte Constitucional en sentencia T-419 de 2013 expresó lo siguiente:

*“Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.*

*4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.*

*4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.*

*4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.*

*La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas”. (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ahora bien, como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, fue expedido el Decreto 491 de 2020 por medio del cual se ampliaron los términos para atender las peticiones. En tal sentido, el Art. 5 del mencionado decreto dispuso lo siguiente:

*“Art. 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Juzgado 33 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.  
Edificio Nemqueteba - Calle 12C No. 7 - 36 Piso10  
[jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:jlato33@cendoj.ramajudicial.gov.co)

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá”.*

#### IV. CASO CONCRETO.

Procede el Despacho a la estudiar la impugnación interpuesta por la parte accionante en contra de la sentencia proferida por el Juzgado Once Municipal de Pequeñas Causas Laborales, para lo cual se hará la siguiente sinopsis procesal.

La señora **OLGA RÍOS DE LÓPEZ** actuando en nombre propio presentó solicitud de tutela contra **JUMBO COLOMBIA - CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, invocando la protección de sus derechos fundamentales de petición y a la salud, y como consecuencia de esto se ordene a la accionada i) dar respuesta a los derechos de petición radicados el 11 de mayo de 2021 y 21 de mayo de 2021; y ii) indemnizar a la accionante por los hechos ocurridos el 14 de marzo de 2021.

La empresa accionada se opuso a las pretensiones de la demanda señalando que en carta del 30 de junio de 2021 se dio respuesta los dos derechos de petición presentados, la cual fue remitida al correo electrónico [luzadrianalopez@gmail.com](mailto:luzadrianalopez@gmail.com). En lo relativo a la pretensión de reconocimiento y pago de una indemnización como consecuencia de la caída sufrida por la accionante en las instalaciones de la empresa, guardó silencio.

El Juzgado Once Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá D.C., en providencia del 12 de julio de 2021, declaró la carencia actual de objeto respecto de la pretensión encaminada a obtener respuesta a los derechos de petición radicados, esto por cuanto encontró acreditado que la accionada por medio de correo electrónico dio respuesta de fondo a las solicitudes elevadas por la accionante. Frente a la pretensión de reconocimiento y pago de la indemnización como consecuencia de la caída sufrida en las instalaciones del almacén accionado declaró la improcedencia de la acción al no encontrarse acreditada la existencia de un perjuicio irremediable.

Así pues, teniendo en cuenta que son dos pretensiones las planteadas en este trámite, se procederá a estudiar la prosperidad de cada una de ellas de manera:

##### 4.1. Respetto del derecho de petición.

Verificado el escrito de contestación de tutela, así como los anexos de esta, se tiene que en efecto mediante comunicación de fecha 30 de junio de 2021 se da respuesta a las peticiones radicadas por la accionante el 11 y 21 de mayo de 2021, en donde se envía el informe o reporte del accidente sufrido por la accionante y se informa que no es posible hacer entrega del video solicitado toda vez que “no se cuenta con la existencia de videos en el lugar donde ocurrió el presunto incidente”. Esta respuesta fue enviada al correo electrónico [luzadrianalopez@gmail.com](mailto:luzadrianalopez@gmail.com), dirección de notificaciones que fue señalada por la accionante en ambas solicitudes.



De tal suerte, al tenerse resultados de fondo las solicitudes elevadas por la accionante, y haberse notificado la respuesta dada conforme a lo requerido por la Corte Constitucional, se **confirmará** lo resuelto por el Juzgado de Pequeñas Causas.

#### 4.2. Frente al reconocimiento de la indemnización.

Tal y como se mencionó de manera precedente, la acción de tutela también resulta procedente cuando, pese a existir medios de defensa ordinarios, estos no resultan idóneos o son ineficaces para garantizar la protección de los derechos de la accionante, lo cual hace procedente la acción de tutela a fin de evitar un perjuicio irremediable.

Si bien se allegaron pruebas a partir de las cuales se puede advertir que en efecto la accionante sufrió un accidente en las instalaciones del almacén Jumbo, no existe prueba a partir de la cual se pueda deducir la existencia de un perjuicio **irremediable** que amerite la intervención del juez constitucional, tal y como concluyó el juzgado en primera instancia.

Aunado a lo anterior, por regla general la Corte Constitucional ha determinado la improcedencia de la acción de tutela para el reconocimiento de derechos o prestaciones económicas, máxime si se tiene en cuenta que esta acción constitucional no tiene una finalidad indemnizatoria.

En consecuencia, se declarará la improcedencia de la acción teniendo en cuenta que no se demostró que los medios ordinarios de defensa resulten ineficaces para obtener la protección de sus derechos a fin de evitar la configuración de un perjuicio irremediable, por lo que se confirmará en su totalidad la sentencia impugnada.

En razón y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y mandato de la Constitución.

#### V. RESUELVE

**PRIMERO:** CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Once Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá el Doce (12) de Julio de Dos Mil Veintiuno (2021), conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR a las partes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** REMÍTASE el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
JULIO ALBERTO JARAMILLO ZABALA  
JUEZ