



REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Bucaramanga, veintiuno (21) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

Radicado No. 68001-4003-020-2023-00584-00

FALLO

Procede el Despacho a tomar la decisión correspondiente dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SAGUINO** contra **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, por la presunta violación del derecho fundamental de petición.

HECHOS

Manifiesta la accionante que, el 24 de julio de 2023, radicó ante la accionada una petición en virtud de las labores subordinadas e ininterrumpidas que allí desarrolló en el periodo comprendido entre el 16 de septiembre del 2021 al 16 de enero de 2023, el cual a la fecha de interposición de la presente acción no había sido respondida.

PRETENSIÓN

Solicita la accionante se le tutele su derecho fundamental de petición, ordenando a la entidad accionada **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, resolver la petición elevada y con la respuesta, remita las copias solicitadas, tal y como se expresa el folio 7 del archivo No. 002 digital.

TRAMITE

Mediante auto de fecha 12 de septiembre de 2023, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela y se ordenó correr traslado a la entidad accionada **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, por el término de cuarenta y ocho (48) horas, para que se pronuncie sobre los hechos y pretensiones del accionante.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

La entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, refiere en su contestación que, respecto a los hechos, hay unos ciertos, otro parcialmente cierto, y en virtud de ello, se opone a la prosperidad de lo pretendido, declarando la improcedencia de la acción por estar frente hecho superado, ya que a la ex trabajadora se le dio respuesta clara, oportuna,



pertinente y de fondo, resaltando que el pago de la liquidación alegado fue realizado el 23 de mayo del 2023 mediante transferencia electrónica, allegando como soportes el comprobante del pago de la liquidación con fecha 23 de mayo del 2023, y liquidación de la ex trabajadora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SANGUINO**.

Finalmente solicita negar por improcedente la acción de tutela instaurada.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5° del Decreto 2591 de 1991.

Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir la orden necesaria para que cese todo agravio.

1. PROBLEMAS JURIDICOS A RESOLVER

¿Se vulneró el derecho fundamental de petición e información, a la señora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SAGUINO** por parte de la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **ACCEDO**, al no dar respuesta completa, clara, precisa y de fondo a las peticiones incoadas por aquella el pasado 24 de julio de 2023?

Tesis del despacho: Si, en virtud que con la contestación allegada, no fue posible extractar de manera precisa, si en efecto le fueron respondidos cada uno de los puntos expresados en el escrito, dando la explicación respectiva, aunado que no se le remitieron las copias solicitadas.



2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

El derecho de petición surge como una garantía al ciudadano en la participación directa de las actuaciones administrativas que la Constitución Política, en su artículo 23 consagra que *“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”*.

En virtud de lo anterior, tiene el rango de fundamental, y por tanto es posible lograr su protección a través de la acción de tutela, cuando se encuentre que ha sido vulnerado por la persona o entidad encargada de dar respuesta, lo cual puede presentarse bien por la falta de respuesta, o porque lo resuelto no lo desata de fondo o porque se esquiva el objeto de la petición.

Así lo ha sostenido en múltiples sentencias nuestra máxima Corte Constitucional, como en sentencia T-149 de 2013, donde señaló:

“(...) 4.3. Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

4.4. Justamente, este deber esencial de parte de la administración, que se deriva del mandato superior a obtener pronta resolución, ha sido desarrollado y sistematizado por esta Corporación en conjunto con otros elementos característicos del derecho de petición, que conforman su núcleo fundamental.

4.5. La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales¹- resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los

¹ En la sentencia T-1160A de 2011, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte señala que la efectividad del derecho de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.



intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

*4.5.2. Respecto de la **oportunidad**² de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.*

4.5.2.1. Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

4.5.2.2. En estos casos, el deber de la administración para resolver las peticiones de manera oportuna, también debe ser examinado con el grado de dificultad o complejidad de la solicitud, ejercicio que de ninguna manera desvirtúa la esencialidad de este elemento, pues mientras la autoridad comunique los detalles de la respuesta venidera, el núcleo fundamental del derecho de petición, esto es, la certidumbre de que se obtenga una respuesta a tiempo, se mantiene.

*4.5.3. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud **conoce la respuesta del mismo**. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. (...)*

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 seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

² Sobre este elemento, pueden verse las sentencias T-159 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y la T-1160A de 2001, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. En la primera, el actor interpuso acción de tutela a nombre de su hijo, quien había perdido el 100% de su capacidad laboral con el fin de que se le protegiera el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le reconociera y pagara la pensión de invalidez a que tenía derecho. No obstante, luego de más de dos años de presentada la solicitud, la demandada no había respondido. De manera similar, en la segunda, se concedió la tutela a una persona que había interpuesto recurso de apelación contra la decisión de negativa de pensión de invalidez de origen no profesional y pasados más de seis meses no había obtenido respuesta alguna.

³ Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.



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 fuera de texto)

En lo que tiene que ver con la procedencia de la acción de tutela contra particulares, en sentencia T-487 del 28 de julio de 2017, siendo ponente el Magistrado Alberto Rojas Ríos, la Corte Constitucional recordó lo siguiente:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela.

La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.”

Es así como la Corte Constitucional, mediante la interpretación de los artículos 86 Constitucional y 42 del Decreto 2591 de 1991, ha precisado las siguientes subreglas jurisprudenciales de procedibilidad excepcional de la acción de tutela contra particulares, que son citadas en numerosas providencias como lo es, por ejemplo, la sentencia T-335 de 2019, donde actuó como ponente la Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado:

- i) cuando están encargados de la prestación de un servicio público;
- ii) cuando su actuación afecta gravemente el interés colectivo; o
- iii) cuando la persona que solicita el amparo constitucional se encuentra en un estado de subordinación o de indefensión.

También se ha precisado que los conceptos de subordinación y de indefensión son relacionales y constituyen la fuente de la responsabilidad del particular contra quien



se dirige la acción de tutela, debiendo revisarse en cada caso concreto, si la asimetría en la relación entre agentes privados se deriva de interacciones jurídicas, legales o contractuales (subordinación), o si por el contrario, la misma es consecuencia de una situación fáctica en la que una persona se encuentra en ausencia total o de insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa para resistir o repeler la agresión, la amenaza o la vulneración de sus derechos fundamentales frente a otro particular (indefensión).

Bajo estos parámetros normativos y jurisprudenciales se abordará el estudio de la situación que se pone de presente.

3. CASO CONCRETO

La tutelante considera vulnerado su derecho fundamental de petición por parte de la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, toda vez que su solicitud radicada el 24 de julio de 2023, no ha sido resuelta de fondo, pese a que fue remitida mediante correo certificado por la empresa SERVIENTREGA, tal y como se evidencia en el folio 5 del Archivo No. 002 Digital, sin que a la fecha de presentación de la acción de tutela, hubiera recibido una respuesta que atendiera de manera íntegra lo perseguido, y mucho menos, que se le hubiesen expedido las copias referidas en virtud de la relación laboral que existió.

De la revisión de los documentos aportados con el escrito de tutela, se destaca para el presente asunto, la solicitud elevada ante la entidad accionada remitida por correo certificado y del cual da cuenta el soporte de guía de la empresa de correo certificado allegado con el escrito genitor, en donde se observa la recepción de aquel, de la siguiente manera.

servientrega

servientrega S.A. NIT. 905.813.390-9 Privilegio Registrado C.C., Colombia Av. Calles 100 No. 20-111, Toronzo
Circuito Centroponiente, Residencia GRAN 12200 Obispo 903090, Servicio Postal Certificado en el
Registro de Resolución 842 DE 2017 (10 de mayo de 2017), Acto Administrativo No. 01044 (2018) de fecha
24/03/20, Resoluciones y Resoluciones de IVA.

Fecha: 21 / 07 / 2023 17:23
Fecha Prog. Entrego: 23 / 07 / 2023

GUIA No.: 9164647489

REMITENTE
CDE: CONSER-1-13-440
CRA 28 NO. 12-31 CASA L9 QUINTAS DEL CAMPESTRE GIRÓN SIDER
JESSICA ANDREA HERNANDEZ SANGUINO
Teléfono: 3204881852 Cód. Postal: 58002406
Ciudad: BUCARAMANGA Dpto: SANTANDER
País: COLOMBIA D.I.NIT: 1232888855
Email: FACTURA.RETAIL@SERVIENTREGA.COM

FRMA DEL REMITENTE
(NOMBRE LEGIBLE Y D.O.)

DESTINATARIO
DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1
Ciudad: BUCARAMANGA
SANTANDER F.P.: CONTADO
NORMAL M.T.: TERRESTRE
TRANSVERSAL 93 N 34-99 PISO 14 TORRE EMPRESARIAL CACIQUE
ACCEDO COLOMBIA SAS
Teléfono: 3232854037 D.I.NIT: 3232854037
País: COLOMBIA Cód. Postal: 580003430
E-mail: FACTURACION.RETAIL@SERVIENTREGA.COM

RECEIBO A CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.O.)
Paola Triana
100141552

GUIA No. 9164647489
FECHA Y HORA DE ENTREGA
HORA: 12:41:07 PM
Rece B

Obra para envío:
Vr. Declarado: \$ 5.000
Vr. Flete: \$ 0
Vr. Seguro: \$ 500
Vr. Mensajería expresa: \$ 5.800
Vr. Tasa: \$ 6.000
Vr. a Cobrar: \$ 0

Val (Pz) / Pz: Pz (Kg):
Peso (Vd): Peso (Kg): 1,00
No. Remisión: 9E000008397701
No. Bolita segunifal:
No. Subrayado:
No. Guía Retorno Subrayado:

© 2013 SERVIENTREGA S.A. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original.

No obstante, la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, allegó con la contestación de la presente acción constitucional, la respuesta a lo pretendido por la actora, en la cual manifiesta que la petición elevada el 24 de julio de 2023, ya fue respondida a la Ex trabajadora, adicionando que el pago de la liquidación fue realizado el 23 de mayo del 2023 mediante transferencia electrónica, y para tal efecto anexa un folio titulado *“Liquidación de Prestaciones Sociales”*, y el pantallazo



denominado “*Consulta del Detalle de la Transacción*”, del pago realizado a la señora **HERNANDEZ SANGUINO**, dando con ello por sentado, que la citada respuesta se emitió en forma clara, oportuna, pertinente y de fondo, y por ello no existe posibilidad que la acción sea concedida, y en su defecto sea negada por improcedente.

Decantado lo anterior, una vez analizada la respuesta precitada, se puede observar con claridad que la misma no fue otorgada de manera íntegra, congruente con cada uno de los ítems expuestos en la petición, ya que de manera somera se informa que ya se encuentra satisfecha la liquidación y se da una explicación del asunto, pero no se observa con la documental, que se haya expedido una contestación indicándole punto por punto lo solicitado por la señora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SAGUINO**, además tampoco se confirma que le hayan sido expedidas las copias referenciadas en el numeral **PRIMERO** del petitum, no existe soporte de cuándo fue contestado aquel, e independiente que le sea favorable o no, es deber dar el informe detallado conforme fue petitionado, salvo que exista reserva legal.

Ha de advertirse que, pese a que la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO** comenta que otorgó respuesta, la misma no se le envió a la accionante, o por lo menos, con la documental no existe soporte de tal circunstancia, y al revisarse la contestación, se extracta que la petición no ha sido resuelta en debida forma, pues no se tomó el numeral **PRIMERO** con cada uno de sus ítems, y tampoco se le remitieron las copias que pretende.

Así las cosas, dentro del presente trámite constitucional, se tendrá por acreditado que no se ha resuelto de manera completa, oportuna y eficaz la petición elevada por la señora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SANGUINO**, y en virtud de ello, se tutelaré el derecho fundamental de petición y lo que de éste se derive, de acuerdo con lo relacionado en su escrito, ordenando así a la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, a través de la dependencia correspondiente, que resuelva de manera íntegra la petición referida, expidiendo toda la documentación pertinente, si a ello hubiese lugar, realizando la explicación precisa a todo lo pretendido por la accionante aquí citada, es decir, dando respuesta completa según lo relacionado en el petitorio, y la comunique de manera efectiva, en un término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, allegando la documentación pertinente, ello en relación de lo descrito en líneas que anteceden, atendiendo la jurisprudencia que hace referencia a estos asuntos, esto es, dicha respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente y completa, de lo cual deberá darse informe a este Despacho para efectos de tener por cumplida la orden que aquí se imparte, lo cual, itérese, no implica que la respuesta sea necesariamente favorable a lo pretendido por la peticionaria.

Finalmente, se le advierte a la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, que, el incumplimiento a las órdenes impartidas por este Despacho, dará lugar a la iniciación del incidente de desacato con las consecuencias previstas en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.



En razón y en mérito de lo expuesto el **JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

FALLA:

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental de petición de la accionante **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SANGUINO**, respecto de la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: **ORDENAR** a la entidad **ACCEDO COLOMBIA S.A.S.**, hoy **ACCEDO**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo hubiere hecho, a través de la dependencia correspondiente, resuelva de manera íntegra, completa y congruente, la petición elevada el 24 de julio de 2023, por la señora **JESSICA ANDREA HERNANDEZ SANGUINO**, expidiendo toda la documentación pertinente si a ello hubiese lugar, realizando la explicación precisa a todo lo pretendido por la accionante aquí citada, esto es, dando respuesta completa según cada uno de los ítems relacionados en el escrito, y la comunique de manera efectiva a la actora. Dicha respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente y completa, de lo cual deberá darse informe a este Despacho allegando lo pertinente para efectos de tener por cumplida la orden que aquí se imparte, lo cual no implica que la respuesta sea necesariamente favorable a lo pretendido por la peticionaria, conforme a las razones expuestas en este proveído.

TERCERO: **NOTIFÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más expedito a en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, haciéndoles saber que en contra de la anterior determinación procede el recurso de apelación.

CUARTO: En el evento de que esta decisión no sea impugnada, remítase el presente diligenciamiento a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CYG//

NATHALIA RODRÍGUEZ DUARTE

Juez

Firmado Por:
Nathalia Rodríguez Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 020
Bucaramanga - Santander

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: **d6dfb4c74fae7b424a96fd55d608bd075457c797acc1480150389b972c1990d7**

Documento generado en 21/09/2023 12:19:13 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>