



*República de Colombia*  
*Rama Judicial del Poder Público*

## **JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL**

### **SENTENCIA DE TUTELA**

Bucaramanga, veintiuno (21) de junio de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

#### **I. ANTECEDENTES**

TATIANA ORDOÑEZ JONES formuló acción de tutela, por considerar que la sociedad accionada ha vulnerado su derecho fundamental de petición, con base en los hechos que a continuación se sintetizan:

- Cuenta que el 10 de mayo del año que corre, remitió un derecho de petición a SIIGO S.A.S., en el cual solicitaba: a) Devolución del dinero que pagó a esa entidad en cantidad de \$484.000, a la cuenta de ahorros No. 79377726974 de Bancolombia. b) Se le informaran los motivos por los cuales se incurrió en falta de oferta comercial y las razones por las cuales no se le ha hecho la devolución del dinero. c) Que se abstenga de enviarle correos cobrándole dineros que no debe o información publicitaria de la empresa. d) Que de negar alguna de las anteriores peticiones, dé a conocer los motivos de hecho y de derecho que soportan la negativa.
- Sostiene que el 30 de mayo hogaño, recibió por parte de la sociedad accionada, la respuesta al derecho de petición, sin embargo a su parecer la misma no fue clara, completa, ni veraz, ello como quiera que frente a la solicitud de devolución del dinero que pagó por la factura de venta F-94-774128, correspondiente a \$192.489, le informó que el mismo fue autorizado y que procedió a realizar el desembolso de la cuenta que solicitó el 18 de mayo de 2023, frente a lo cual afirma que no es cierto por cuanto a la fecha no le ha efectuado pago alguno, además porque la compañía accionada está relacionando un valor diferente al que ella canceló, toda vez que el paquete que adquirió fue por la suma de \$572.489, de los cuales solo reconoció la cantidad de \$192.489, pasando por alto que el 19 de Diciembre pasado sobre la cotización No. 1313818, ella canceló \$380.000, como se puede demostrar con las pruebas que adjunta, y por ende el valor que debe reembolsar no es el que indicó en la contestación.
- Indica que respecto de la petición 2, la tutelada omitió dar contestación de la misma forma, esto es, clara y concreta, y asegura que pese a haber

realizado el pago convenido, SIIGO nunca le prestó los servicios contratados inicialmente.

## **II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

Aduce la parte actora que la sociedad accionada, se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, por lo que solicita que se le tutele y se le ordene que en el término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo proceda a emitir una respuesta al derecho de petición que concuerde con la realidad y los soportes presentados, y que se le ordene el pago de \$572.489, a la misma cuenta de ahorros de Bancolombia que se relaciona en los hechos de esta acción.

## **III. ACTUACION PROCESAL**

La presente acción de tutela fue admitida en providencia del 5 de junio de la corriente anualidad, en la cual se dispuso notificar a la sociedad SIIGO S.A.S., para que se pronunciara acerca de cada uno de los hechos referidos en el escrito constitucional.

## **IV. CONTESTACION A LA TUTELA**

### **SIIGO S.A.S**

Sostiene que la accionante el 11 de Noviembre de 2022, adquirió un plan de Siigo nube de 120 documentos por \$192.489, expidiéndosele la factura No. F-94-774128, y luego el 21 de Diciembre del mismo año, solicitó la ampliación de su paquete, dando lugar a la expedición de la factura No. 94-798711 por valor de \$572.489, de manera que la actora hizo el pago de \$380.000, por concepto de la diferencia de los valores entre los dos paquetes.

Asegura que frente a la petición de devolución de dinero radicada por la accionante el 10 de Mayo de 2023, esa compañía hizo las validaciones correspondientes para cada factura generada y efectuó la devolución del dinero que pagó la señora el 18 de mayo de 2023 por un valor de \$380.000. Indica también que el 19 de mayo de este mismo año, esa firma generó la nota de crédito para generar la devolución del dinero restante, correspondiente a la factura No. F-94-774128 por un valor de \$192.489, el cual fue efectivamente liquidado el 6 de junio de 2023.

Indica que no es cierto que no se le haya dado respuesta al derecho de petición que presentó la tutelante, ya que la misma sí tuvo lugar y se le envió el 30 de mayo, por lo que dice oponerse a las pretensiones de la tutela, aduciendo además que en el presente asunto la acción es improcedente por hecho superado, en la medida que no solo contestó de fondo la solicitud, sino que también hizo la devolución de los dineros requeridos por la demandante.

## **V. CONSIDERACIONES**

### **1. De la competencia**

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

## **2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela**

### **2.1. Legitimación por activa**

Determina el artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la protección de sus derechos fundamentales. En esta ocasión TATIANA ORDOÑEZ JONES solicita se ampare su prerrogativa constitucional de petición, por tanto, se encuentra legitimada para interponer el presente amparo constitucional.

### **2.2. Legitimación por pasiva**

SIIGO S.A.S. es una sociedad por acciones simplificada, dedicada a la venta, distribución y soporte de software para la administración de negocios y procesos de administración y prestación de servicios de consultoría relacionada, por lo tanto, de conformidad con el artículo 42 del Decreto 2591 y la Corte Constitucional, se encuentra legitimada como parte pasiva, al imputarle responsabilidad en la presunta vulneración del derecho fundamental que invoca la actora, por ser ante ella que se presentó el derecho de petición, frente al que se pretende una respuesta.

## **3. Problema Jurídico**

¿Se configura determinar, si se estructura la carencia actual de objeto de la presente acción por hecho superado, o si la parte accionada vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante TATIANA ORDOÑEZ JONES?

## **4. Marco Jurisprudencial**

### **4.1. De la acción de tutela**

El artículo 86 de la Carta Política de Colombia, prevé que toda persona tendrá derecho a presentar acción de tutela, con el fin de reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados, por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o por quien preste servicios públicos.

En términos del artículo 86 constitucional, la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial que permite la protección inmediata de los derechos fundamentales de una persona, cuando la acción u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares<sup>1</sup>, vulnera o amenaza tales derechos constitucionales<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> En los términos que señala el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

<sup>2</sup> Corte Constitucional. SU-1070 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Este mecanismo privilegiado de protección, es, sin embargo, residual y subsidiario.<sup>3</sup>, en concordancia con el artículo 6to. del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando (I) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la acción de tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, o (II) cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados,<sup>4</sup> o (III) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable<sup>5</sup> a los derechos fundamentales.

#### 4.2. Del derecho fundamental de petición

El art. 23 de la C. N. establece: "*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 consecuencia, previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder. El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, modificado por el Artículo 1° de la Ley 1775 de 2015, señala que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo y que cuando no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho plazo, se deberá informar ello al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que emitirá la respuesta.

De igual manera, el artículo 21 ibídem preceptúa que si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario. Así mismo, advierte que los términos para decidir sobre la solicitud remitida se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

*"(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario.*

**Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad 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**

<sup>3</sup> Ver entre otras las sentencias T-827 de 2003, M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-648 de 2005 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2005.M.P. Álvaro Tafur Gálvis; T-691 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño y T-015 de 2006 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

<sup>4</sup> Lo que permite que la acción de tutela entre a proteger de manera directa los derechos presuntamente vulnerados.

<sup>5</sup> Sobre la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, resultan relevantes las sentencias C-1225 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-1070 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño; SU-544 de 2001 M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-1670 de 2000 M.P. Carlos Gaviria Díaz, y la T-225 de 1993 en la cual se sentaron las primeras directrices sobre la materia, que han sido desarrolladas por la jurisprudencia posterior. También puede consultarse la sentencia T-698 de 2004, M.P. Rodrigo Uprimny Yepes y la sentencia T-827 de 2003, M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

**las pretensiones del peticionario**; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[4] (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 propuesta-.

(...)

En conclusión, puede decirse que el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce entonces en la vulneración del derecho de petición.”<sup>6</sup> (Subraya y negrilla fuera de texto).

Es así como en este mismo sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-044 de 2019, dijo:

“(...) Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. **De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello.** Así las cosas se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del “el derecho a lo pedido”, que se emplea con el fin de destacar que “el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.(...)”. (Subraya y negrilla fuera de texto).

De igual manera, la Corte Constitucional ha decantado jurisprudencialmente los elementos del derecho de petición, mismos que enuncia en sentencia T -146 de 2012, en los siguientes términos:

“(...) 2.2.3. Derecho de petición, reiteración de jurisprudencia

El artículo 23 de la Carta establece: “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 repetidas ocasiones, la Corte Constitucional ha estudiado el contenido, ejercicio y alcance del derecho fundamental de petición. De este modo, ha concluido que el mismo constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.

En este sentido, en Sentencia T-12 de 1992,[20] la Corte señaló que el derecho de petición es “(...) uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)”.

Ahora bien, en cuanto al contenido de esta garantía, entiende esta Corporación que:

“(...) el ejercicio de derecho de petición comienza con la posibilidad de dirigirse respetuosamente a las autoridades, tal y como lo señala el primer enunciado

<sup>6</sup> Corte Constitucional Sentencia T- Sentencia T-587 del 27 de julio de 2006, M.P. JAIME ARAÚJO RENTERÍA.

normativo del artículo 23 cuando señala que ‘Todo (sic) persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general (...)’.

Esta solicitud desencadena la actuación correspondiente, esto es, que dentro de un término razonable, se profiera una decisión de fondo, el cual constituye un segundo elemento integrado a la noción del derecho que el artículo 23 superior recoge- “y a obtener pronta resolución”-.

Además, como tercer enunciado, encontramos el segundo párrafo de la disposición constitucional que señala que la ley “podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Es decir, la reglamentación de estos tres elementos identifican e individualizan el derecho fundamental.”

Por otra parte, como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, esta Corporación sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) **La respuesta debe cumplir con estos 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 petición.**

d) **Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.**

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

*En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte que, se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión.[23] Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: “(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación – circunstancia (i)-; o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii).”*

*En lo que tiene que ver con la segunda circunstancia, referente a la falta de respuesta por parte de la entidad, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que el derecho de petición supone un resultado, que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición.*

*Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”*

#### **4.3. Hecho superado por carencia actual del objeto.**

El artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 establece que *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y costas, si fueren procedentes”.*

No obstante que, la norma solo trata de resolución administrativa o judicial que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, considera este Despacho que la preceptiva legal es aplicable por analogía, a todos los casos en que haya cesación de la acción que dio origen a la tutela. En otros términos, siempre que hayan desaparecido los motivos que dieron origen a la acción de tutela, el juez debe pronunciarse concediendo la tutela en relación con los perjuicios y costas y negando la tutela respecto del objeto principal, esto por cuanto el mismo ha desaparecido. En la eventualidad de que no proceda la indemnización y el pago de costas y cese la actuación impugnada, el juez debe negar el amparo. Así lo tiene precisado la jurisprudencia de la Corte Constitucional (sentencia T-368 de agosto 24 de 1995).

Igualmente, sobre la figura del hecho superado, ampliamente reiterada por la Corte Constitucional, se refiere a la cesación de vulneración o amenaza del derecho fundamental cuya protección se invoca a través de la acción de tutela.

Dice la jurisprudencia constitucional (Sentencia T- 005/2012 del 16 de enero de 2012 MP Nilson Pinilla Pinilla):

**“...Sin embargo, como ha indicado la Corte Constitucional en un número amplio de fallos recientes, *existen eventos en los que el amparo solicitado se torna innecesario debido a que la amenaza, la omisión o el hecho generador de la acción, desaparece en el transcurso de ésta y ya no procede ordenar que se realice algo que ya ha sido efectuado.***

Al respecto, en fallo T-308 de abril 11 de 2003, M. P. Rodrigo Escobar Gil, esta corporación explicó que cuando se presentan los supuestos arriba referidos, “la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto”.

Acorde el referido artículo 86 superior, la Corte ha indicado que la acción de tutela, por regla general, tiene un carácter eminentemente preventivo y no indemnizatorio como quiera que su finalidad constitucional se encamina a evitar que se concrete el peligro o la violación que conculque un derecho fundamental, mediante la protección inmediata.

**En aquellas situaciones en las cuales el daño se consumó, o cuando la presunta vulneración o riesgo fue superado con la satisfacción o salvaguarda de las garantías invocadas, se presenta una sustracción de materia o carencia de objeto, donde ya no tendría razón ni sentido que el juez impartiese las órdenes pretendidas, en caso de concluir que la acción prosperaba.**

La jurisprudencia de esta corporación ha precisado que la sustracción de materia por carencia de objeto, que conlleva que las órdenes sean inocuas, no deja sin embargo de tener diferenciación según el momento en el cual se satisface o conculca definitivamente un derecho.

Así, cuando se constata que al momento de la interposición de la acción el daño estaba consumado o satisfecho el derecho, aquélla se torna improcedente, habida cuenta que su finalidad es preventiva y no indemnizatoria, correspondiendo al juez realizar un análisis en el que se constate la definitiva afectación al derecho y, en caso tal, declarar la improcedencia de la acción de tutela.

**Si la satisfacción o el menoscabo se presentan durante el trámite de las instancias o en sede de revisión, surge la carencia actual de objeto, que hace ineficaz la tutela, al existir un hecho superado si se restableció la garantía invocada, o un daño consumado al no quedar opción de restablecimiento o defensa. Empero, aunque en aquellas situaciones no es factible emitir una orden de protección, el juez debe declarar la carencia actual de objeto por daño consumado y ordenar lo que aún fuere pertinente, en el caso concreto”** (Subrayado y negrilla fuera del texto)

## 5. Del Caso en concreto

Abordando el caso en estudio, se observa que refiere la accionante que el 10 de mayo de la corriente anualidad, envió un derecho de petición a la empresa SIIGO S.A.S., solicitando: a) Devolución del dinero que pago a esa entidad en cantidad de (\$484.000) pesos, a la cuenta de ahorros No. 79377726974 de Bancolombia. b) Se le informaran los motivos por los cuales se incurrió en falta de oferta comercial y las razones por las cuales no se le ha hecho la devolución del dinero. c) Que se abstenga de enviarle correos cobrándole dineros que no debe o información publicitaria de la empresa. d) Que de negar alguna de las anteriores peticiones, dé a conocer los motivos de hecho y de derecho que soportan la negativa.

Sin embargo, y pese que dice haber recibido contestación al derecho de petición por parte de la sociedad accionada el 30 de mayo hogaño, afirma que no fue claro, ni de fondo, y por ende su inconformismo radica en primer lugar en el hecho que pese a que adujo haberle efectuado el reembolso de la suma de \$192.489, no fue cierto y en segundo lugar en que el valor que debe devolverle no es el que indicó en la contestación, aunado que en el ítem dos del derecho de petición, se solicitó igualmente se informará los motivos por los cuales se cayó en una falta de oferta comercial, por lo que al ser así las cosas, a su parecer el segundo punto del derecho de petición no obtuvo respuesta alguna.

Antes de continuar con el análisis correspondiente, es importante señalar que frente a la recepción de dicha petición en la fecha descrita por la tutelante, -10 de mayo de 2023- esta instancia la tendrá por cierta, por cuanto así lo acepta la misma accionada SIIGO en el escrito mediante el cual se pronuncia acerca de los hechos narrados en el libelo.

Ahora bien, debe señalarse que durante el trámite correspondiente a esta acción constitucional, la parte accionada contestó el escrito tutelar indicando que le dio respuesta de fondo al derecho de petición que presentó la señora ORDOÑEZ JONES, aduciendo además haberle remitido la respuesta el 30 de mayo de 2023, al correo electrónico que ésta informó en el escrito de la solicitud.

Pues bien, analizando el documento que remitió como respuesta la sociedad SIIGO a la presente tutela, se extracta de él que la citada sociedad aduce que sí contestó de fondo la solicitud de la parte actora, y además hizo la devolución de los dineros requeridos, explicando que el valor total del plan que la accionante adquirió luego de haber solicitado su ampliación, era de \$572.489, por lo que el único saldo que debía regresar lo era por la suma de \$192.489, pues desde el 23 de mayo de 2023, le había devuelto \$380.000, a través de una consignación a su cuenta de Bancolombia, conforme al comprobante de pago que allegó y que obra en el ítem 005 del plenario.

Para corroborar este argumento, el despacho procedió a entablar comunicación telefónica con la señora TATIANA ORDOÑEZ JONES, de la que se levantó la constancia que obra en el archivo pdf No. 006 de las diligencias, confirmando que en efecto sí recibió el reembolso de los \$192.489 el 6 de Junio de los cursantes, a través de una consignación a su cuenta de Bancolombia, al igual que de los \$380.000 el 23 de mayo de 2023, como lo sostiene la sociedad accionada, dando a conocer que si bien en el escrito del derecho de petición solicitó en el acápite de peticiones, que se le devolviera la suma de \$484.000, incurrió en ese error ya que no se acordaba que el valor del plan luego de la solicitud de ampliación se estipuló en \$572.489, dejando a su vez saber que, para el momento en que radicó la tutela, no había consultado el saldo de su cuenta y no había observado que desde el 23 de mayo de 2023, SIIGO le consignó la suma de \$380.000, y por ello afirmó en el escrito de tutela que no había recibido pago alguno, pero que en efecto la cantidad de dinero que debía devolverle la accionada era \$572.489 y ese valor fue exactamente el que le consignó.

Pues bien, en contexto con lo anterior y revisando el documento que le envió SIIGO el 30 de Mayo de 2023 y 06 de junio de 2023, a la petente como respuesta al derecho de petición, y que reposa en el archivo pdf No. 001 y 005 del

expediente, se observa que en él le informa que en cuanto a la solicitud de devolución del dinero, éste fue autorizado y por ello procedió a realizar la consignación de \$192.489 a su cuenta de Bancolombia, y en respuesta complementaria que le remitió el 6 de Junio del cursante año, le informó lo mismo, esto es, que hizo la transferencia bancaria, pero en esa oportunidad ésta sí había tenido lugar, no sólo porque allegó para probar su dicho, el soporte de la consignación a la cuenta de Bancolombia de la actora en cuantía de \$192.489, sino porque así mismo lo confirmó la pre nombrada al estrado en conversación telefónica de que se hizo mención en antelación, de manera que tal actuar conlleva a predicar que se dio respuesta positiva a la petición primera y parte de la segunda del derecho de petición incoado, lo anterior se afirma en la medida que de las contestaciones otorgadas, en ninguna de ellas se informa el motivo por los cuales “...se cayó en una falta de oferta comercial...”, de manera que tal punto no ha sido absuelto por el accionado.

Y es que, si se remite al contenido del derecho de petición, es claro que las solicitudes realizadas por la actora no tuvieron efectiva respuesta, ello teniendo en cuenta que si bien a la primera de ellas se dio contestación de fondo, en la medida que ya se materializó el reembolso de los dineros que pidió, solo que en una cantidad mayor de \$572.489, conforme se explicó párrafos atrás, por manera que al haber tenido la primera de las peticiones acogida favorable, por sustracción de materia no era necesario que se pronunciara sobre el aparte de la segunda que refería a “...razones válidas y suficientes de por qué no se ha hecho la devolución..”, implicando lo dicho que, el derecho de petición sí fue contestado en debida forma en los ítems en mención, pero no se puede decir lo mismo respecto del aparte de la segunda petición que concierne a que “se informe los motivos por los cuales se cayó en una falta de oferta comercial...”, puesto que al respecto no se realiza contestación alguna en la respuesta expedida, ni el 30 de mayo de 2023, ni el 06 de junio del presente año, configurando con ello que no sea viable afirmar la existencia de un hecho superado, ello en la medida que se itera, si bien ya se realizó la consignación por parte del accionado a favor de la actora, y con tal conducta se podría inferir una respuesta positiva a lo solicitado, lo cierto es, que en el aparte de la petición realizada en el numeral segundo del derecho de petición incoado, y que fue transcrito en líneas anteriores, no se ha efectuado pronunciamiento al respecto.

En consecuencia, es evidente que al no haberse dado respuesta al aparte de la petición dos, que refiere “se informe los motivos por los cuales se cayó en una falta de oferta comercial...”, es concluyente afirmar que se conculca el derecho fundamental cuyo amparo se busca, pues ha de resaltarse, la respuesta a las peticiones incoadas, deben ser claras, concretas y de fondo, lo que no sucede en el presente caso, por lo expuesto en líneas precedentes, partiendo del hecho igualmente que al momento de presentarse la acción ya se encontraban vencidos los 15 días con los que cuenta el accionado para dar respuesta a la solicitud incoada, ya que los mismos se configuraron el 01 de junio de 2023, mientras que la presente acción fue impetrada el 05 de precitado mes y año.

En consecuencia de lo expuesto, se tutelaré el derecho fundamental de petición y se ordenará a la sociedad accionada SIIGO S.A.S., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión, expida respuesta clara, concreta y de fondo, a lo solicitado en el numeral segundo del acápite de “*Peticiones*”, del derecho de petición incoado por la aquí actora el 10 de

mayo de 2023, y concretamente a lo que refiere a “...Se informen los motivos por los cuales se cayó en una falta de oferta comercial...”, y así se anunciará en la parte resolutive de esta providencia.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### **FALLA**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la accionante TATIANA ORDOÑEZ JONES, identificada con c. c. No. 1.098.752.297, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad **SIIGO S.A.S.** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión, expida respuesta clara, concreta y de fondo, a favor TATIANA ORDOÑEZ JONES, identificada con c. c. No. 1.098.752.297, frente a lo solicitado en el numeral segundo del acápite de “*Peticiones*”, del derecho de petición incoado por la precitada actora el 10 de mayo de 2023, y en lo que refiere tan solo a que “...Se informen los motivos por los cuales se cayó en una falta de oferta comercial...”, debiendo en el mismo termino notificar la respuesta a la petente, lo anterior por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

**CUARTO:** Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFIQUESE,**

Firmado Por:  
Julian Ernesto Campos Duarte  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 024  
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: **0a7473d6be9e3ce547121322f938ee7f5b035da95367607aaf1a6091a5c05ec7**

Documento generado en 21/06/2023 03:48:16 PM

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