



RAD.: 080014189-017-2020-00402-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL
ACCIONADO: SERVIENTREGA S.A

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA, octubre catorce (14) de dos mil Veinte (2020).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida por el señor JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, actuando en nombre propio, contra SERVIENTREGA S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, consagrado en nuestra carta constitucional.

ACTUACIÓN PROCESAL

El señor JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, actuando en nombre propio, instauró acción de tutela contra SERVIENTREGA S.A, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, consagrado en nuestra carta constitucional, que por reparto correspondió a este Juzgado, la cual fue admitida con auto de fecha 30 de septiembre de 2020, ordenando oficiar a la entidad accionada, para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir del recibo de la notificación presentaran sus descargos sobre los hechos de la presente acción; en el mismo auto, se requirió al accionante para que presentara constancia de envío del derecho de petición, lo cual efectuó el mismo mediante memorial recibido el primero de octubre hogaño.

HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

El accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendian así:

- Que el día 30 de agosto de 2020, envió derecho de petición a los correos petición a lo correos electrónicos atencionalusuarioww@servientrega.com, atencionalusuario@servientrega.com, solucionesdigitales@servientrega.com, sin que a la fecha en que se presenta esta tutela haya recibido respuesta a su petición.

PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó copias informales de los siguientes documentos:

1. Fotocopia del derecho de petición.
2. Fotocopia de las constancias de recibido de la petición en los correos en mención

PRETENSIONES

Solicita el accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, que se tutele el derecho fundamental de petición, y como consecuencia de ellos, se ordene a la accionada dar respuesta al derecho de petición.

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La accionada SERVIENTREGA S.A., dio respuesta a los hechos de la tutela en los siguientes términos:

“No nos constan los hechos relacionados por parte del accionante, toda vez que los correo selectronicos@servientrega.com y atencionalusuarioww@servientrega.com no existen al interior de SERVIENTREGA S.A., en cuanto a la dirección solucionesdigitales@servientrega.com nos permitimos manifestar que sí existe al interior de SERVIENTREGA S.A., sin embargo, no corresponde una dirección dispuesta para atención de PQR'S, tal como se puede observar en la página www.servientrega.com. Por otro lado, es importante indicar que al realizar la revisión en los correos que han ingresado a la dirección solucionesdigitales@servientrega.com, se pudo determinar que el derecho de petición que manifiesta el accionante no ha llegado.

Así las cosas, hasta la fecha SERVIENTREGA S.A. no ha tenido conocimiento del derecho de petición objeto de la presente acción de tutela, lo que resulta en la no respuesta al mismo.

(...)

SERVIENTREGA S.A. no se encuentra en vulneración del derecho fundamental constitucional de petición del señor JHON HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, puesto que el derecho de petición que manifiesta el accionante radicó en fecha anterior ante nuestra compañía, no ha sido recibido ni conocido por SERVIENTREGA S.A., lo que hace imposible que se haya generado una respuesta al mismo.

Tal como se puede evidenciar en el instructivo de “flujo de PQR SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN” que se encuentra publicado en la página web www.servientrega.com en el link <https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/pqr>, el correo electrónico que está dispuesto para recepcionar PQR S es servicioalcliente@servientrega.com, al cual no ha llegado ninguna solicitud de parte del señor JHON HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL.





RAD.: 080014189-017-2020-00402-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL
ACCIONADO: SERVIENTREGA S.A

(...)

De igual modo, es importante manifestar que, en los anexos del escrito de acción de tutela, no se allegó ningún soporte que evidencie que efectivamente el derecho de petición se remitió a una dirección de correo electrónico válida de SERVIENTREGA S.A....”

Teniendo en cuenta sus argumentos, solicita que no se tutele el derecho fundamental invocado por el accionante.

PROBLEMA JURÍDICO

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró la entidad accionada, al señor JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, el derecho fundamental de petición, respecto de la petición presentada el día 30 de agosto de 2.020?

MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.

CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela según lo consagrado en el artículo 86 de la Carta Política puede ser promovida por cualquier persona, ya sea por sí misma o por medio de un tercero que actúe en su nombre, cuando sus derechos constitucionales fundamentales sean vulnerado o amenazados.

La Corte Constitucional, en reiteradas oportunidades, se ha pronunciado sobre el derecho fundamental de petición y sobre su protección por medio de la acción de tutela cuando el mismo ha sido vulnerado. Así mismo, definió las reglas básicas que orientan tal derecho señalando:

- “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 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*





RAD.: 080014189-017-2020-00402-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL
ACCIONADO: SERVIENTREGA S.A

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 6° 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. Sentencias (...)” (corte Constitucional T-377/00 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero).

Igualmente esa Corporación ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

“Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia.”

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Cualquier desconocimiento injustificado del plazo establecido para responder el derecho de petición, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

EL CASO EN CONCRETO

Descendiendo al caso bajo estudio, pretende el accionante JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, por medio de esta acción constitucional, que la accionada SERVIENTREGA S.A, de respuesta a su derecho de petición presentado el día 30 de agosto de 2.020, en el que solicita certificar y allegar copia de las siguientes guías originales:

“1.Guía N° 10572238153 o 10572238153319946 de fecha 24/07/2018 hora de entrega 05:46:53 p.m., numero de comparendo 0875800000020067050, C. Postal Numero 080002, o c. postal 051050, Nit 860.512.330.3 o Nit 800256059 con fecha de entrega 28 y 30 de julio de 2018 marcado con X cerrado, que al parecer fue enviada a la dirección DG 62 40B 15 AP 507 de Bello -Antioquia a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.

2.Guía N° 10572334103 o 10572334103321273 de fecha 17/08/2018 hora de entrega 05:36.03 p.m., numero de comparendo 0875800000020067050, C. Postal Numero 080002, o c. postal 080010, Nit 860.512.330.3 o Nit 800256059 con fecha de entrega 27 y 28 de Agosto de 2018 marcado con X cerrado, que al parecer fue enviada a la dirección KR 5 SUR 48-9 CIUD 20 DE, Barranquilla -Atlántico -a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.

3.Guía N° 10572412283o 10572412283322687de fecha14/09/2018 hora de entrega 08:30:32 a.m.numero de comparendo 0875800000020067050, C. Postal Numero 080002, o c. postal 080010, Nit 860.512.330.3 o Nit 800256059 con fecha de entrega 19 de septiembre de 2018 marcado con X entregado, que al parecer fue enviada a la dirección KR 5 SUR 48-9 CIUD 20 DE, Barranquilla -Atlántico -a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.





RAD.: 080014189-017-2020-00402-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL
ACCIONADO: SERVIENTREGA S.A

4. Guía N° 10573579195 o 10573579195353636 de fecha 18/10/2019 hora de entrega 08:14:19 a.m. numero de comparendo 0875800000020067050, C. Postal Numero 000000, o c. postal 080010, Nit 860.512.330.3 o Nit 800256059 con fecha de entrega 28 de octubre de 2019 marcado con X entregado, que al parecer fue enviada a la dirección KR 5 SUR 48-9 CIUD 20 DE, Barranquilla -Atlántico -a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.

5. Guía N° 10573658605 o 10573658605361983 de fecha 19/11/2019 hora de entrega 07:43:41a.m. numero de comparendo 0875800000020067050, C. Postal Numero 000000, o c. postal 080010, Nit 860.512.330.3 o Nit 800256059 con fecha de entrega 23 de noviembre de 2019 marcado con X entregado, que al parecer fue enviada a la dirección KR 5 SUR 48-9 CIUD 20 DE, Barranquilla -Atlántico -a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.

6. Guía N° 10561057651 o 10561057651202950 de fecha 14/07/2015 hora de entrega 13:17:02. numero de comparendo D05001000000010875263, Nit 860.512.330.3 con fecha de entrega 15 de Julio de 2015 marcado con X Rehusado, que al parecer fue enviada a la dirección DG 62 40B 15 AP 507 de Bello -Antioquia a mi nombre JOHN HENRY RODRIGUEZ MAFFIOL.

Por su parte la accionada SERVIENTREGA S.A. indicó: “No nos constan los hechos relacionados por parte del accionante, toda vez que los correos electrónicos atencionalusuario@servientrega.com y atencionalusuarioww@servientrega.com no existen al interior de SERVIENTREGA S.A., en cuanto a la dirección solucionesdigitales@servientrega.com nos permitimos manifestar que sí existe al interior de SERVIENTREGA S.A., sin embargo, no corresponde una dirección dispuesta para atención de PQR'S, tal como se puede observar en la página www.servientrega.com. Por otro lado, es importante indicar que al realizar la revisión en los correos que han ingresado a la dirección solucionesdigitales@servientrega.com, se pudo determinar que el derecho de petición que manifiesta el accionante no ha llegado.

(...) el derecho de petición que manifiesta el accionante radicó en fecha anterior ante nuestra compañía, no ha sido recibido ni conocido por SERVIENTREGA S.A., lo que hace imposible que se haya generado una respuesta al mismo.

Tal como se puede evidenciar en el instructivo de “flujo de PQR SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN” que se encuentra publicado en la página web www.servientrega.com en el link <https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/pqr>, el correo electrónico que está dispuesto para recepcionar PQR S es servicioalcliente@servientrega.com, al cual no ha llegado ninguna solicitud de parte del señor JHON HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL.”

Ahora bien, teniendo en cuenta el requerimiento efectuado por el despacho al actor, para que aportara las constancias de envío del derecho de petición, el accionante atendió el requerimiento, mediante memorial recibido por correo electrónico el día primero de octubre de 2020, aportando la constancia de entrega del derecho de petición al buzón del correo servicioalcliente@servientrega.com envío que se efectuó el pasado 13 de septiembre de 2020, siendo este correo el único reconocido por la pasiva como único correo, de los esbozados por la actora, que pertenece a SERVIENTREGA S.A.; por lo cual, se encuentra probado que el derecho de petición objeto de la presente litis si fue radicado ante SERVIENTREGA S.A.

En este orden de ideas, tenemos que la accionada, aun cuando manifiesta que no ha recibido la petición, y, luego que el despacho pusiera en conocimiento de esta la constancia de radicación de la respectiva petición ante el correo electrónico servicioalcliente@servientrega.com, no realizó nuevos pronunciamientos. Así pues, que de las pruebas allegadas, se verifica que ciertamente el promotor de la presente acción constitucional presentó un derecho de petición, radicado ante SERVIENTREGA S.A., pues el día 30 de agosto lo envió al correo solucionesdigitales@servientrega.com correo que como lo ha señalado la accionada, pertenece a esa entidad y si bien alega que no corresponde al habilitado para recibir PQR, lo cierto es que al pertenecer a dicha entidad, el funcionario que lo recibe, al tener conocimiento del mismo y evidenciar que no le compete, está en la obligación de direccionarlo a la dependencia correspondiente.

Aunado a lo anterior, se advierte que ante las manifestaciones de la misma entidad, el accionante posteriormente procedió a reenviar su petición al correo servicioalcliente@servientrega.com el 13 de septiembre de 2020; y, que a la fecha en que se resuelve la acción de tutela, la demandada no ha otorgado respuesta a la petición.

Así las cosas, resulta evidente la vulneración al derecho fundamental de petición del accionante; y por ello este despacho tutelaré el mismo; ordenando a SERVIENTREGA S.A., que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de la presente providencia, emita respuesta de fondo, precisa y frente a todos los puntos, del derecho de petición





RAD.: 080014189-017-2020-00402-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: JOHN HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL
ACCIONADO: SERVIENTREGA S.A

presentado el día 30 de agosto de 2020 ante solucionesdigitales@servientrega.com y posteriormente reenviado al correo servicioalcliente@servientrega.com el 13 de septiembre de 2020, dentro del cual se solicita el suministro de copias de guías de correspondencia pertenecientes a esa entidad.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN al señor JHON HENRY RODRÍGUEZ MAFFIOL, identificado con cédula 1.129.521.004, respecto a la solicitud presentada ante SERVIENTREGA S.A., el día 30 de agosto de 2020 ante solucionesdigitales@servientrega.com y posteriormente reenviado al correo servicioalcliente@servientrega.com el 13 de septiembre de 2020; por lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR a SERVIENTREGA S.A., a través de su Representante Legal y/o quien haga sus veces, que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, emita respuesta de fondo, precisa y frente a todos los puntos, del derecho de petición presentado el día 30 de agosto de 2020 ante solucionesdigitales@servientrega.com y posteriormente reenviado al correo servicioalcliente@servientrega.com el 13 de septiembre de 2020, dentro del cual se solicita el suministro de copias de guías de correspondencia pertenecientes a esa entidad.

TERCERO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

CUARTO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**ROSMERY PINZÓN DE LA ROSA
JUEZA 17 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y
COMPETENCIA MULTIPLE DE BARRANQUILLA**

YTHZ

Firmado Por:

**ROSMERY PINZÓN DE LA ROSA
JUEZ
JUZGADO 017 PEQUEÑAS CAUSAS
Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA-ATLANTICO**

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: c37acc0abddc4c0ff6deabdb8f1f66881e37a66c80374b7e076ad9dedf8a593a
Documento generado en 14/10/2020 03:30:12 p.m.

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

