



San Gil, Treinta (30) de Mayo de Dos Mil Veintitrés (2023)

Sentencia No. 034 Radicado 2023-00032-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibidem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), en contra de la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19'063.738.

## I. ANTECEDENTES

La precitada ciudadana promovió acción de tutela en contra de la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición, con base en los siguientes,

## II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Asegura la accionante que, presentó un Derecho de Petición enviado por correo certificado el 11 de abril de 2023, ante la empresa SERVECOL S.A.S., representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., mediante el cual solicitó que le fuera pagada la suma de \$6.500.000, por concepto del equipo para empaque de termoencogible tipo campana, modelo SV-1609, serial 010104117, y por concepto de intereses la suma de \$4.096.665.63, atendiendo a que el equipo antes mencionado, el cual había adquirido el 19 de diciembre de 2019, y del cual le hicieron acta de entrega suscrita por el Representante Legal, en la que se indicaba que el equipo tenía una garantía de un año por defectos de fabricación y partes de normal uso o consumo, fue a ser utilizado en enero de 2020, pero no fue funcional para lo que necesitaba su negocio, ya que al momento de empacar se empezó a dañar el material y el producto, y al colocarle más calor, se empeoró dañando el producto de distribución.

Manifiesta que, tras la anomalía presentada por el equipo solicitó mediante comunicación telefónica el correspondiente servicio técnico, habiéndose realizado el proceso pertinente, sin que pudiera obtenerse la calibración de la máquina, continuando con el daño.

Menciona que, a raíz de la pandemia por Covid 19, tuvo que suspender su actividad empresarial, reactivándola en el mes de diciembre de 2021, cuando puso en funcionamiento nuevamente la máquina arriba descrita, y para su sorpresa, no funcionó, recurriendo a finales de dicho mes a solicitar de la empresa proveedora, el servicio técnico, donde le manifestaron que una vez reanudaran las actividades lo enviarían, pero ello nunca ocurrió.

Arguye que, posteriormente en el mes de julio de 2022, se intentó constantemente comunicación con dicha empresa, y hasta el mes de agosto, un señor Henry, adscrito a la misma, le contestó aduciendo que iba a enviar el servicio técnico solicitado, requiriendo datos de dirección del negocio, pero nunca llegó tal servicio.

Afirma que, ante las constantes omisiones de parte de dicha empresa, tan sólo hasta el 9 de diciembre de 2022, se llevaron el equipo, comprometiéndose a venderlo, y entregarle la suma de dinero que pagó por él, pero han transcurrido 4 meses sin que le hagan



devolución de su dinero, afirmando que la engañaron, ya que no le cumplieron con la calidad, idoneidad y seguridad del producto, y ahora ya no le contestan, evidenciando el engaño y la mala fe de parte de dicha empresa.

Adiciona que se evidencia la morosidad, la omisión, negligencia y desatención por parte de la empresa demandada, ya que desde el 12 de abril de los corrientes no han dado respuesta alguna a su solicitud, siendo su deber legal resolver de fondo las peticiones interpuestas, señalando que le es exigible emitir una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente, cada una de ellas, lo que en el presente caso no ha hecho la accionada

Aporta como pruebas fotocopia de los siguientes documentos:

- Copia del Derecho de Petición.
- Constancia de envío y entrega por parte de la empresa de mensajería Inter Rapidísimo, según guía N° 700097024643.

### III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que (1) se tutelen sus Derechos Fundamentales de petición y Debido Proceso, y que, en consecuencia, (2) se ordene a la empresa SERVECOL S.A.S., representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., que, en un término perentorio, le dé respuesta al Derecho de Petición remitido el día 11 de abril de 2023, y resuelva de fondo su solicitud de devolución del dinero aducido en el mismo.

### IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual, mediante acta 5516 de fecha 16 de mayo de 2023, este Despacho mediante auto de la misma data, admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado de la demanda de tutela y anexos a la accionada, a fin de que informara el motivo por el cual no ha dado respuesta al Derecho de Petición impetrado el pasado 11 de abril de 2023, por la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO; así mismo para que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, presentara las pruebas que considerara pertinentes para ejercer su derecho constitucional de defensa y contradicción.

### V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LAS ENTIDADES ACCIONADA Y VINCULADAS

SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1

Dicha Entidad, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., habiéndose notificado en debida forma, al correo electrónico registrado para notificaciones judiciales, según certificado de Cámara de Comercio de Bogotá, D.C., en términos de ley no se pronunció, ni emitió ningún tipo de respuesta al Despacho.

### VI. CONSIDERACIONES

#### A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u



omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

*“(...) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).*

## B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que, a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

## C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

La señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 37'344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), se encuentra legitimada por activa, en atención a que instaura acción de tutela, a nombre propio y de manera directa, en contra de la empresa SERVECOL S.A.S., identificada con el NIT N°. 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., por la presunta vulneración de su Derecho Fundamental de Petición y Debido Proceso.

La empresa SERVECOL S.A.S., identificada con el NIT N°. 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., como ente Jurídico de



Derecho Privado está legitimada por pasiva, en la medida en que se le atribuye la supuesta vulneración de las prerrogativas fundamentales deprecadas por la accionante.

#### D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si la empresa SERVECOL S.A.S., identificada con el NIT. N°. 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., conculcó o no el Derecho Fundamental de Petición y/o debido proceso de la accionante, presuntamente, por el hecho de no haber dado respuesta al Derecho de Petición impetrado el pasado 11 de abril de 2023, por la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.

#### E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

##### DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional<sup>1</sup>; veamos:

##### ***“El Derecho de Petición y sus elementos estructurales***

*14. El Derecho de Petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos<sup>2</sup> y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho<sup>3</sup>. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.*

*Según abundante jurisprudencia de este Tribunal<sup>4</sup>, el Derecho de Petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el Derecho de Petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una*

<sup>1</sup> Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

<sup>2</sup> En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos textos normativos, así: “El Derecho de Petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del Derecho de Petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “ Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

<sup>3</sup> Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a 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).”

<sup>4</sup> Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.



contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011<sup>5</sup> y C-951 de 2014<sup>6</sup>, los referidos elementos del núcleo esencial del Derecho de Petición pueden describirse de la siguiente manera:

(i) La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general<sup>7</sup>, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno<sup>8</sup>. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela<sup>9</sup>.

(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte<sup>10</sup>, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un Derecho de Petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”<sup>11</sup>.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el Derecho de Petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004<sup>12</sup> indicó que “el Derecho de Petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio sí se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del Derecho de Petición<sup>13</sup>. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este

<sup>5</sup> M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexequibilidad de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

<sup>6</sup> M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre Derecho de Petición.

<sup>7</sup> Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

<sup>8</sup> Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

<sup>9</sup> Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

<sup>10</sup> Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>11</sup> Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>12</sup> Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

<sup>13</sup> Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.



*elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”<sup>14</sup>.*

## DEBIDO PROCESO

Como referente jurisprudencial, el concepto y directrices que el máximo organismo Constitucional ha trazado en torno al Derecho al Debido Proceso, y que ha venido siendo reiterado en diversos fallos de la Corte Constitucional, como es el caso de lo plasmado en la sentencia C-980 de 2010<sup>15</sup>, en donde expresa:

### *“DERECHO AL DEBIDO PROCESO-Concepto y alcance*

*Como es sabido, el debido proceso es un derecho constitucional fundamental, consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, el cual lo hace extensivo “a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso, como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia. La misma jurisprudencia ha expresado, que el respeto al derecho fundamental al debido proceso, le impone a quien asume la dirección de la actuación judicial o administrativa, la obligación de observar, en todos sus actos, el procedimiento previamente establecido en la ley o en los reglamentos, “con el fin de preservar las garantías -derechos y obligaciones- de quienes se encuentran incursos en una relación jurídica, en todos aquellos casos en que la actuación conduzca a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una sanción”. En este sentido, el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del ius puniendi del Estado. En virtud del citado derecho, las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos. Según lo ha destacado este Tribunal, el derecho al debido proceso tiene como propósito específico “la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas (preámbulo y artículos 1° y 2° de la C.P).”.*

## VII. CASO EN CONCRETO

### DE LA PRESUNCIÓN DE VERACIDAD

Lo primero que se concreta es que la entidad accionada, la empresa SERVECOL S.A.S., identificada con el NIT N°. 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., no rindió el informe que le fue solicitado en esta actuación, en relación con los hechos motivadores de la misma, ni justificó su omisión, lo que al tenor del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 trae como consecuencia que se tengan por ciertos los hechos de la solicitud de tutela y que se entre a resolver de plano.

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 reza:

*“(…) Art. 20. — Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa. (…)”.*

<sup>14</sup> Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>15</sup> Sentencia C-980 de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.



Al respecto de la aplicación de la presunción de veracidad y sus efectos la Corte ha manifestado entre Sentencia T-661 de 2010.

*“(...) La presunción de veracidad fue concebida como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o particular contra quien se ha interpuesto la demanda de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere informaciones y estas autoridades no las rinden dentro del plazo respectivo, buscando de esa manera que el trámite constitucional siga su curso, sin verse supeditado a la respuesta de las entidades referidas. Adicionalmente, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales (...)”.*

Se rememora que la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con Cédula de Ciudadanía número 37'344.722 expedida en El Zulia (N. de Sder.), interpone acción de tutela en contra la empresa SERVECOL S.A.S., identificada con el NIT N°. 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., buscando la protección de su Derecho Fundamental de Petición.

Según la accionante, el día 11 de abril de 2023, remitió por el servicio de mensajería Inter Rapidísimo, un Derecho de Petición a la entidad accionada, direccionada a su Representante Legal, requiriendo la devolución del dinero correspondiente al valor de una máquina cuyas características fueron ampliamente relacionadas en el acápite de ANTECEDENTES de esta providencia, manifestando que a la fecha de interposición de la presente acción constitucional, no le había sido otorgada respuesta alguna a su requerimiento.

Por su parte, el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., representante legal de la empresa SERVECOL S.A.S., no participó activamente en este contradictorio manteniendo una actitud silente, y por ende no demostró haber emitido respuesta a la petición instaurada por el accionante.

Aduce la libelista que, mediante Derecho de Petición enviado el 11 de abril hodierno, solicitaba de manera respetuosa al señor HECTOR H. VILLALOBOS R., el pago de la suma de \$6.500.000 por concepto de la máquina para empaque termoencogible tipo campana, que había adquirido con dicha empresa, el cual presentó fallas de funcionamiento, y luego de varios requerimientos para que le prestaran el servicio de mantenimiento correspondiente, prefirieron recogerla y ayudar a negociarla, pactando que le entregarían el producto de su venta, lo cual no ocurrió, habiendo transcurrido ya 4 meses sin que hagan la devolución del dinero, y adicionalmente requería el pago de intereses por valor de \$4.096.665,63.

Arguye que, a la fecha no le han respondido su Derecho de Petición, al igual que ya no le contestan tampoco las llamadas que efectúa para realizar la reclamación.

En ese orden de ideas, la hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto estará enfocada en los Derechos Fundamentales de Petición y Debido Proceso, así:

## **EN LO REFERENTE A LA TRANSGRESIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Es de advertir que, SERVECOL S.A.S., a través de su representante legal, fue notificada en debida forma a través de la cuenta de correo electrónico [hperez@servecol.com.co](mailto:hperez@servecol.com.co), dispuesto para tales fines, según el certificado de cámara de comercio de Bogotá, empero, vencido el termino estipulado en el auto admisorio del 16 de mayo de 2023, no se profiere respuesta de la accionada a este despacho. Por lo que habrá de aplicarse la presunción de veracidad en el caso concreto, conforme el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.



En vista de lo anterior, para desatar el presente asunto, advertida la presunción de veracidad en comento, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (*Por medio de la cual se reglamenta el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las 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...”*

Con relación al ejercicio del Derecho de Petición frente a particulares, valga señalar que la Corte Constitucional se ha pronunciado, en general, sobre su sentido y alcance a través de amplia y reiterada jurisprudencia. Como ejemplo se trae a colación la sentencia T-077 de 2018<sup>16</sup>, en donde se fijaron los supuestos fácticos de la siguiente manera:

*“(…)*

*En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:*

*(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público<sup>17</sup>. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación<sup>18</sup>. También se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación<sup>19</sup>. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política<sup>20</sup>.*

*(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental.*

*(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: (i) situaciones de indefensión o subordinación o, (ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario<sup>21</sup>.*

<sup>16</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-077 del 02 de marzo de 2018 - M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.

<sup>17</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

<sup>18</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-808 de 2012.

<sup>19</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-984 de 2010.

<sup>20</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

<sup>21</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.



*En concordancia con lo anterior, este Tribunal ha indicado que existe una relación especial de poder en la solicitud de peticiones la cual se manifiesta, por lo menos, en tres situaciones: cuando hay subordinación, cuando hay indefensión y en el ejercicio de la posición dominante. Por tal razón, ha determinado el contenido y alcance de cada una y su relación con el ejercicio del derecho de petición, de la siguiente manera:*

*“La subordinación responde a la existencia de una relación jurídica de dependencia, vínculo en que la persona que solicita el amparo de sus derechos fundamentales se encuentra sometido a la voluntad del particular. Dicho vínculo proviene de una determinada sujeción de orden jurídico, tal como ocurre en las relaciones entre padres e hijos, estudiantes con relación a sus profesores, o por ejemplo **los trabajadores respecto de sus patronos o entre los ex-trabajadores y ex-empleadores siempre que se soliciten los datos relevantes de la seguridad social, al igual que los elementos relacionados con el contrato de trabajo, premisa que aplica también a las entidades liquidadas.***

*(...)*

*La indefensión hace referencia a las situaciones que implican una relación de dependencia de una persona respecto de otra, nexa que se basa en vínculos de naturaleza fáctica, en virtud de la cual la persona afectada en su derecho carece de defensa física o jurídica. Dicha ausencia es entendida como la inexistencia de la posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate.*

*(...)*

*El ejercicio del derecho de petición también opera en razón de que el particular que ocupa una posición dominante puede desplegar actos de poder que incidan en la esfera subjetiva del peticionario o tenga la capacidad efectiva de afectar sus derechos fundamentales, con lo cual queda en una situación de indefensión. La relación de poder específica introduce una dimensión constitucional adicional a la meramente laboral o contractual que merece ser valorada, como lo ha hecho la Corte Constitucional en sentencias anteriores (...)”<sup>22</sup> (Negrilla fuera del texto).*

*Finalmente, esta Corporación ha indicado que procede el derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en virtud de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad. Así por ejemplo, en la Sentencia C-951 de 2014, en la que reitera lo establecido en la Sentencia T-689 de 2013, la Corte concluyó que: “(e)n el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses”.*

*(...).”*

Siendo así, constata este Despacho que la situación que dio origen a la reclamación constitucional evidentemente no ha sido satisfecha, ya que, pese a que la accionada SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19.063.738, fue notificada del admisorio de la presente acción y con ocasión al silencio, se aplicará la presunción de veracidad amparando el Derecho de Petición.

En el anterior sentido, como la entidad accionada no demostró el haber dado respuesta eficaz y eficiente al Derecho de Petición de fecha 11 de abril de la presente

<sup>22</sup> Una muestra de dicha hipótesis se presentó en la Sentencia T-345 de 2006, fallo en el que se estudió la demanda propuesta por un conductor de taxi, quien solicitaba el paz y salvo a una cooperativa transportadora, compañía con la que el actor de ese entonces no tenía vínculo laboral alguno. Ese peticionario tenía relación laboral con la propietaria del taxi, quien se encontraba afiliada a la Cooperativa referida. La Sala Tercera de Revisión estimó que, aunque entre el conductor de taxi y la cooperativa de transporte, no existía ningún contrato vigente, ni de orden laboral ni de orden civil o comercial, ello no implicaba que no existiera entre ambos una relación de poder en ciertos ámbitos específicos que coinciden con el objeto de la cooperativa y con la actividad principal del conductor tutelante. Por tal motivo, en ese caso el conductor de taxi podía ejercer su derecho de petición y exigir el paz y salvo que se le negaba por parte de la cooperativa. También puede consultarse la Sentencia C-951 de 2014.



anualidad, remitida por el servicio de mensajería Inter Rapidísimo, según guía N° 700097024643, siendo recibida tal y como se acredita de la documental aportada, por una persona con pseudónimo “HEFROR”, con identificación N° 120423, existiendo adicionalmente soporte fotográfico de la nomenclatura en la cual fue entregada la comunicación pertinente por parte del mensajero William Andrés Zamora Rodríguez, el 12/04/2023 a las 16:43 horas, dejando transcurrir el término constitucional y legal máximo permitido, esto es, de quince (15) días hábiles después de su presentación, sin emitir algún pronunciamiento, ya sea en sentido positivo o negativo, dirigido a la peticionaria; por tal razón se le atribuye vulneración del derecho deprecado, en virtud del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015<sup>23</sup>, pues con dicha omisión se quebrantó el Derecho Fundamental de Petición de la aquí tutelante, afectándose así el núcleo esencial del derecho fundamental deprecado. No obstante lo anterior, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto<sup>24</sup>, “una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, **sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**”<sup>25</sup> (Negrilla y subraya del Despacho); es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea<sup>26</sup> (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<sup>27</sup>.

Por lo que antecede, se tutelara el Derecho Fundamental de Petición de la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37.344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), y en consecuencia, se ordenara a la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19.063.738, o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho, responda conforme el núcleo esencial, ya sea en sentido positivo o negativo, el Derecho de Petición impetrado por la accionante el pasado 11 de abril de 2023 de conformidad con el artículo 14 y 32 de la Ley 1437 de 2011, en anuencia a lo analizado en el presente proveído.

Como colofón, se prevendrá al Accionado para que hacía futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, y dé contestación oportuna, de fondo y congruente al mecanismo del Derecho de Petición como prerrogativa fundamental de los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

<sup>23</sup> “...CAPÍTULO III

**Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas**

Artículo 32. *Derecho de Petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.* Toda persona podrá ejercer el Derecho de Petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

**PARÁGRAFO 1o.** Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

**PARÁGRAFO 2o.** Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

**PARÁGRAFO 3o.** Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. *Derecho de Petición de los usuarios ante instituciones privadas.* Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre Derecho de Petición previstas en los dos capítulos anteriores.

...”

<sup>24</sup> T-149 de 2013, M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>25</sup> T-1160 A de 2001, T-581 de 2003

<sup>26</sup> T-220 de 1994

<sup>27</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-609 de 2003



## RESPECTO DE LA PRESUNTA VIOLACIÓN AL DEBIDO PROCESO

Hilando con lo que precede, como la accionante solicita se ampare además su Derecho al Debido Proceso, bajo el único argumento de que el accionado no emitió pronunciamiento de fondo, claro, preciso y congruente a su solicitud, que apunta a que le sea devuelta la cantidad de dinero correspondiente al valor del equipo adquirido, ya relacionado precedentemente, y el pago de los intereses generados; frente a esta pretensión, debe señalarse, en primer lugar, que tal aspecto es propio del análisis que ya se efectuó en torno al Derecho de Petición en cuanto a su núcleo esencial, y en segundo lugar, lo que aquí se suscita, respecto del objeto de lo solicitado en el respectivo Derecho de Petición, es una discusión que debe ser resuelta en el ámbito comercial y/o civil, para cuyo trámite existen otros medios idóneos de carácter administrativo de protección al consumidor o ante el Juez Natural de tales controversias, los cuales detentan la eficacia, economía y celeridad pertinente para reclamar los derechos de contenido legal en disputa; y que como lo ha contemplado la honorable Corte Constitucional, deben utilizarse de manera preferente, incluso cuando se pretenda la protección de un derecho fundamental, pues considera el Despacho que el escenario ante la administración o de la jurisdicción propia, ofrece una protección cierta, efectiva y concreta del derecho, en idénticas condiciones que las que podría brindarse por este mecanismo de amparo, y en tal sentido no puede desplazarse la competencia de la autoridad administrativa o del Juez natural, de conformidad con el requisito de subsidiariedad que comporta la acción de tutela.

Tal imperativo constitucional pone de relieve que para acudir a la acción de tutela la peticionaria debe haber actuado con diligencia en los procedimientos ordinarios de carácter administrativo o jurisdiccional, que deviene en la improcedencia del mecanismo de amparo establecido en el artículo 86 superior. Así lo sostuvo la Corte en la Sentencia T-406 de 2005, en la que indicó:

*“Según esta exigencia, entonces, si existen otros medios de defensa judicial, se debe recurrir a ellos pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales. De igual manera, de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.” De acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar qué: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.” (Sentencia T – 072 de 2011).*

Así las cosas, debe precisarse que en el sub examine no se evidencia prueba siquiera sumaria de parte de la accionante que permita esclarecer la existencia de un perjuicio irremediable producto de la actuación surtida por la accionada, ya que a voces de la jurisprudencia traída en grado de precedente pudiera determinar otro accionar desde esta vista constitucional a partir de las probatorias contenidas dentro del expediente ampliamente comentado de las que pudiera predicarse la procedencia de la presente acción de tutela, pero como se vislumbra que la intención de la peticionaria es que a través de esta acción constitucional, le sea devuelto el valor del equipo adquirido, el cual no le funcionó, tal pretensión es inviable a través de la acción de tutela, en virtud de su carácter residual y subsidiario y en atención a que para tal efecto cuenta con otro medio de defensa judicial, esto es, “la acción de protección al consumidor” por la vía administrativa o jurisdiccional ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo estipulado en los



artículos 57 y 59 de la Ley 1480 de 2011, y/o “el Proceso Ordinario Civil ante la Jurisdicción ordinaria”.

En el anterior entendido, debe observarse que no se llegó al convencimiento de la amenaza o vulneración de otros derechos constitucionales fundamentales que ameriten análisis y pronunciamiento de fondo constitucional, pues es ante la Jurisdicción de protección al consumidor y/o civil que debe acudir para ventilar sus inconformidades, puesto que la acción de tutela y la intervención del Juez Constitucional, no debe desplazar la competencia de la autoridad administrativa o el Juez Natural, evento en el cual el precedente jurisprudencial constitucional es exigente a la hora dilucidar tales asuntos por la vía de la acción de amparo, más aun cuando no se acredita la existencia de un perjuicio irremediable.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional no está llamado a prosperar en lo que atañe al Derecho al Debido Proceso, ante la inexistencia de perjuicio irremediable, y como colofón se decretará la improcedencia por subsidiariedad, con los demás pronunciamientos a que haya lugar. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.

\*\*\*\*\*

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

## RESUELVE

PRIMERO. **TUTELAR** el Derecho Fundamental de **PETICIÓN** de la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37.344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), en la acción de Tutela instaurada en contra de la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19.063.738, o quien haga sus veces, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO. **ORDENAR** a la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19.063.738, o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho, responda conforme el núcleo esencial, el Derecho de Petición impetrado por la accionante NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), el pasado 11 de abril de 2023, de conformidad con el artículo 14 y 32 de la Ley 1437 de 2011, en anuencia a lo analizado en el presente proveído.

PARÁGRAFO. **PREVENIR** a la Accionada para que hacia futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, y dé contestación oportuna al mecanismo del Derecho de Petición (solicitud de documentos e información) como prerrogativa fundamental, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.



TERCERO. **DECLARAR LA IMPROCEDENCIA** por **SUBSIDIARIEDAD**, ante la inexistencia de perjuicio irremediable, de la acción de tutela instaurada por la señora NORELLA INÉS MUÑOZ BUITRAGO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37.344.722 expedida en El Zulia (N. de S.), en contra de la empresa SERVECOL S.A.S., NIT 830040932-1, representada legalmente por el señor HECTOR H. VILLALOBOS R., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 19.063.738, en relación con el debido proceso, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva de la presente proyección.

CUARTO. **NOTIFÍQUESE** esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 y 5 del Decreto 306 de 1992.

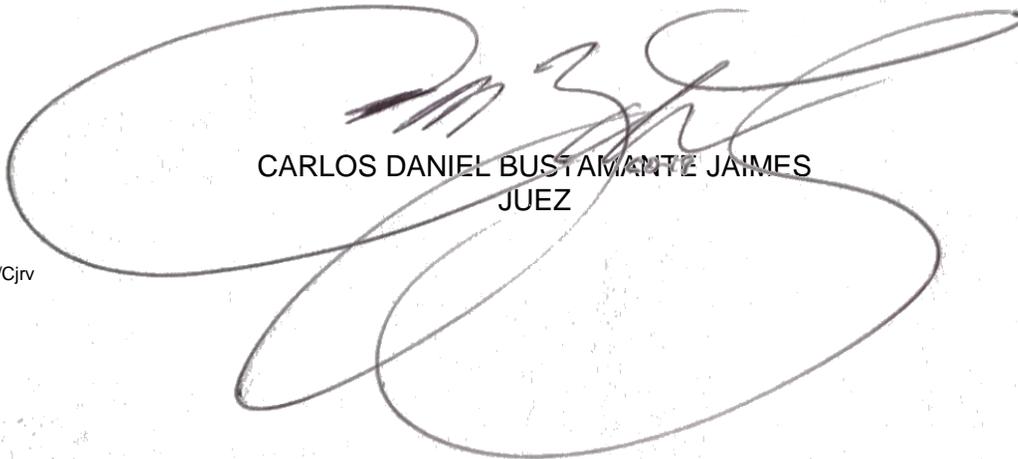
QUINTO. Contra este fallo procede la **IMPUGNACIÓN** presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

SEXTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SÉPTIMO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

OCTAVO. **EXCLUIDA DE REVISIÓN**, previas las anotaciones de rigor, **ARCHÍVENSE** las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES  
JUEZ

CDBJ/Cjrv