

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL DE CONOCIMIENTO

Bogotá D. C., catorce (14) de septiembre de dos mil veinte (2020)

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la presente acción de tutela, promovida por **WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA**, en contra del **SERVIENTREGA S.A**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

II. HECHOS

Manifestó la accionante que, el 3 de agosto de 2020 presentó derecho de petición a la empresa Servientrega S.A a través del correo electrónico servicioalcliente@servientrega.com, solicitando que le informara respecto de un envío remitido el 6 de marzo de 2020 hacia la oficina principal de Servientrega en la ciudad de San José del Guaviare, con destino a Faiver Hernán Díaz Rodríguez, con C.C.12262296 sin que la fecha de presentación de la acción haya recibido respuesta de fondo a lo solicitado.

III. CONTESTACIÓN DE LAS PARTES ACCIONADAS

Esta instancia dio curso al diligenciamiento y conforme al procedimiento establecido en el Decreto 2591 de 1991, ordenó oficiar a la parte demandada, a fin de establecer la certeza de la vulneración del derecho de petición invocado por la accionante. Para ello, se requirió al **SERVIENTREGA S.A**, a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra sin que se recibiera a la fecha respuesta alguna.

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

4.1. Problema Jurídico:

Compete al despacho establecer si en este caso el SERVIENTREGA S.A, vulnera el derecho de petición del accionante, quien sostiene que no ha obtenido respuesta de fondo a la solicitud que realizó el día 3 de agosto de 2020.

4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que la accionante **WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA**, actúa en nombre propio en defensa de su derecho fundamental de petición, por ello se encuentra legitimada para actuar.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1 y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier acción u omisión en que incurra una autoridad pública, y los particulares en algunos casos, como en este en el que la accionante se encuentra en estado de indefensión frente a la accionada Servientrega S.A, dado que frente aquel particular la actora no cuenta con otro mecanismo para obtener respuesta a su petición.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada en esta ciudad el 2 de septiembre de 2020, fecha que resulta razonable si se tiene en cuenta que, según lo manifestado por la accionante, no ha recibido respuesta a la petición presentada el 3 de agosto del presente año a la empresa SERVIENTREGA S.A.

- **Subsidiaridad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela "solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable". Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando los vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Al ser así, pretende la accionante la protección del derecho de petición, prerrogativa fundamental que puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe un mecanismo de protección que resulte ser idóneo y eficaz.

4.3. Caso Concreto

La ciudadana WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA, interpuso acción de tutela en contra de la compañía SERVIENTREGA S.A, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, dado que el 3 de agosto del presente año, elevó solicitud a Servientrega y a pesar que recibió respuesta, la misma no resuelve de fondo la solicitud.

Al ser esta la situación, como primera medida ha de señalarse que, el artículo 23 de la Constitución Nacional consagra el que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

Frente a esta prerrogativa ha precisado la Corte Constitucional:

“El derecho fundamental de petición consiste, por un lado, en la facultad de formular una petición o una solicitud ante una autoridad o ante un particular y, por el otro, el derecho a recibir de ellos una respuesta rápida relacionada con el fondo del asunto en cuestión”¹

Por su parte el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, prevé que las autoridades deben responder a las peticiones que ante ellas se presentan dentro del término de 15 días siguientes a su recepción y en su parágrafo establece:

“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.”

Así entonces, señala la norma como límite máximo para comunicar la respuesta, el de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a su presentación.

Aunado a ello, la oportunidad en la comunicación de la respuesta constituye uno de los componentes esenciales de este derecho fundamental. Se ha entendido que no puede someterse al ciudadano a un estado de zozobra e indefinición, pues las relaciones deben ser de respeto y confianza, características que no se logran cuando no se resuelve la petición oportunamente, y no se sabe cuándo serán resueltos los interrogantes planteados.

Ahora, si bien es cierto la oportunidad ha sido reconocida como el núcleo esencial de este derecho, cobija además su alcance y contenido, pues no basta con que se dé una respuesta dentro del término establecido, sino que se

¹ Sentencia T-214 de 2014 M.P. María Victoria Calle Correa

requiere que la misma cumpla con ciertas características, como única manera de garantizar el verdadero ejercicio del derecho material de petición. Así, ha señalado la Corte Constitucional² que el destinatario de una petición debe:”a. *Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. b.) resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y c) comunicar prontamente lo decidido al peticionario independientemente de que la respuesta sea negativa (...)*”

Pues bien, sin duda el derecho de petición se erige como una garantía fundamental, sin embargo, debe demostrarse su vulneración, esto es que habiéndose elevado una solicitud, no se ha obtenido respuesta o que a pesar de haberse respondido, la contestación es evasiva o incompleta.

En este caso, al revisar la documentación que allegó la accionante junto con la demanda de tutela, se observa que el 3 de agosto de los corrientes, solicitó a SERVIENTREGA S.A:

“Por medio de la presente solicito colaboración respecto de un envío remitido el 6 de marzo de 2020 hacia la oficina principal de Servientrega en la ciudad de San José del Guaviare, con destino a Faiver Hernán Díaz Rodríguez, con C.C. 12262296.

Sin embargo, por la cuarentena él no ha podido recoger el paquete y no tenemos el comprobante de envío, ni la guía.

El envío fue hecho por mí, Vilma Sabrina Bowley García, con C.C. 52.812.447.

Queremos saber si el paquete aún se encuentra en San José para su retiro o fue devuelto a la principal en Bogotá.”

A tal petición, la oficina de Servicio al Cliente de la demandada le respondió:

² T- 238 de 2007

“De acuerdo a su solicitud, se sugiere comunicación con la línea de atención al cliente (1) 7700200 en Bogotá donde un asesor de servicio le tomará el tipo de servicio requerido. Recuerde que puede consultar el estado de sus envíos y obtener información de nuestro portafolio de productos y servicios en nuestra página Web www.servientrega.com.”

De la lectura de tal respuesta se advierte que como lo considera la demandante, aquella no resuelve lo solicitado, esto es se le indique si el paquete que ella envió el 6 de marzo de 2020, hacia la oficina principal de Servientrega en la ciudad de San José del Guaviare, con destino a Faiver Hernán Díaz Rodríguez, aún se encuentra en San José para su retiro o fue devuelto a la principal en Bogotá.

Servientrega por su parte no respondió al escrito tutelar, por ende de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se reglamentó la acción de tutela, se tendrá por cierto lo manifestado por la accionante en torno a que a la petición señalada no ha recibido respuesta que resuelva su postulación, y como quiera que el término legal para que hubiera brindado contestación se encuentra superado, lo procedente es amparar el derecho de petición ordenándole, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, responda de manera clara, concreta, completa y de fondo la petición realizada por la señora WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA , el día tres (3) de agosto de 2020.

Para los efectos de publicidad propios de la presente sentencia, se notificará a las partes el contenido de este fallo, al rigor de los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992, agotando el trámite preceptuado en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, pues en caso de no impugnación del presente fallo, se remitirá el proceso para su eventual revisión ante la Corte Constitucional.

De acuerdo con las consideraciones que anteceden, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE**

BOGOTÁ D.C. administrando Justicia en nombre de la República y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA, por los motivos señalados en la parte considerativa.

SEGUNDO: ORDENAR al Representante legal y/o quien haga sus veces de SERVIENTREGA S.A, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, responda de manera clara, concreta, completa y de fondo la petición realizada por la señora WILMA SABRINA BOWLEY GARCÍA, el día tres (3) de agosto de 2020.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes que contra este fallo procede la impugnación, y que tienen un plazo de tres (3) días, contados a partir de la notificación de la sentencia, para hacerlo.

En firme esta decisión, REMITIR las diligencias para su eventual revisión a la Honorable Corte Constitucional y, en caso de ser excluida de revisión, procédase de forma inmediata con su archivo una vez devuelta al despacho de origen.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**CATALINA RIOS PENUELA
JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 028 PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

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:

**a2f84d4c528728ca9cc23082064d90da8e44569f93d3744ff4a072a8462
5f40a**

Documento generado en 13/09/2020 12:36:42 p.m.