

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 11 - Tel. 601 – 3532666 Ext:70377  
E-mail: [cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**Bogotá D.C., Ocho (8) de mayo de dos mil veinticinco (2025)**

<b>Referencia:</b>	Acción de tutela
<b>Radicado:</b>	11001-4003-037-2025-00356-00
<b>Accionante:</b>	HANSEL MARTÍN DE ALBA NUÑEZ
<b>Accionado:</b>	KAPIEXPRESS S.A.S
<b>Providencia:</b>	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por HANSEL MARTÍN DE ALBA NUÑEZ contra KAPIEXPRESS S.A.S

## I.- ANTECEDENTES

### 1. Fundamentos de la Acción

El ciudadano De Alba Núñez promovió acción de tutela contra KAPIEXPRESS S.A.S con el fin de reclamar el amparo de su derecho fundamental de petición, que consideró vulnerado con ocasión a la falta de respuesta a la solicitud impetrada en fecha 01 de marzo de 2025 y en consecuencia, solicitó:

*“ (...) Con fundamento en los hechos narrados y en las consideraciones expuestas, respetuosamente solicito al señor Juez, tutelar en mi favor el derecho constitucional fundamental invocado y ORDENAR al accionado proceder a emitir respuesta, clara y precisa.”*

### 2. Trámite y respuesta de las convocadas

Admitida en proveído del 28 de abril de 2025, se ordenó notificar a la entidad accionada, para la intervención sobre los hechos objeto de reclamo constitucional.

Advirtiéndole que el escrito genitor de tutela no se indicó el correo de notificaciones de la accionada, no obstante, el despacho adelantó diligentemente las gestiones pertinentes para lograr la notificación del extremo accionado.

El accionado KAPIEXPRESS S.A.S., (Archivo Digital PDF 013), indicó que la petición objeto de trámite constitucional, no fue radicada ante los canales habilitados por la entidad, advierte que la petición del accionante fue remitida a un correo electrónico que corresponde a la sociedad ORAL EXPRESS por lo que, solicitó desvincular a la entidad del trámite constitucional.

La entidad CAPREX S.A.S., (Archivo Digital PDF 011), refirió en su respuesta al requerimiento constitucional, que la petición objeto de trámite constitucional, no fue radicada en los medios habilitados por la entidad, máxime que la solicitud está dirigida a la sociedad ORAL EXPRESS, quien emitió respuesta de fondo a la solicitud objeto de debate constitucional.

La entidad SERVICIOS CLÍNICOS ESPECIALIZADOS AMO S.A.S. - ORAL EXPRESS., (Archivo Digital PDF 012), refirió en contestación al trámite tutelar, que frente al derecho de petición radicado por el accionante el pasado 01-04-2025, en fecha 28-04-2025, la entidad ORAL EXPRESS dio respuesta al derecho de petición, resolviendo de fondo y de manera clara, precisa, congruente y consecuente, cada una de las peticiones realizadas y la documentación requerida, a la dirección electrónica aportada por el accionante. El consecuencia solito el archivo al trámite constitucional.

## **II.- CONSIDERACIONES**

### **3. De la competencia**

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

### **4. Problema jurídico**

Corresponde al Despacho establecer si se vulneró el derecho de petición del accionante Edwin Hernández Rojas, con ocasión a la falta de respuesta de la solicitud radicada en fecha 01 de marzo de 2025.

### **5. Derecho de petición**

5.1. El artículo 23 de la Constitución establece la garantía denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, tiene dos componentes esenciales: i) la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se limita a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y la notificación de la decisión al peticionario<sup>1</sup>.

Así mismo, el Tribunal ha indicado que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>2</sup>:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política. 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación. 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

*8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

---

<sup>1</sup> Sentencia C-T-251 de 2008. Citada en la Sentencia T-487 de 2017.

<sup>2</sup> Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado*”.

## 7. Caso Concreto

7.1. De las pruebas del expediente se evidencia que el accionante, realizó la solicitud el 01 de abril de 2025, dirigido al KAPIEXPRESS S.A.S, mediante correo electrónico [servicioalcliente@oralexpress.com.co](mailto:servicioalcliente@oralexpress.com.co), remitido por parte del accionante, sin embargo, la entidad accionada manifestó que el mencionado e-mail, no corresponde a un canal habilitado para recepcionar solicitudes de usuarios, esto es [kapitalexpressord@gmail.com](mailto:kapitalexpressord@gmail.com).

En consecuencia, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige, y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

*“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”*

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó la petición.

Así lo ha expuesto, recientemente la Corporación *“en todos los casos, es forzoso que se demuestre la «radicación» o la manifestación de la «petición» ante la «autoridad» o «entidad» exhortada, para intuir de ella si se emitió o no una «contestación» que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado”*.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Sentencia STC13690-2022 del 12 de octubre de 2022, Radicación nº 11001-02-30-000-2022-01210-00.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta, también es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o por el particular demandado, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

Debe resaltarse que el ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

7.2. Tomando como soporte las consideraciones expuestas y de la documental allegada con la acción de tutela, observa el Despacho que el señor HANSEL MARTÍN DE ALBA NUÑEZ elevó un derecho de petición ante KAPITALEXPRESS S.A.S., el día 01 de abril de 2025- La petición fue remitida al correo electrónico: [servicioalcliente@oralexpress.com.co](mailto:servicioalcliente@oralexpress.com.co). (Archivo Digital PDF 001- Folio 1).

En el presente caso, revisado el material probatorio que obra en el expediente, se observa que la petición no fue radicada en el correo electrónico de notificaciones judiciales: [kapitalexpressord@gmail.com](mailto:kapitalexpressord@gmail.com) registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de KAPITALEXPRESS S.A.S. (Véase Archivo Digital PDF 007)

En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza del accionante, es inexistente la lesión alegada y, en consecuencia, no sería posible -en principio- ordenar a la accionada brindar respuesta.

Ahora bien, en gracia de discusión, debe tenerse en cuenta que las circunstancias que gestaron el ejercicio de la acción de tutela, pese a que no fueron utilizados los medios de comunicación con la entidad accionada, lo pretendido por el gestor constitucional,

ceso, esto al punto que la notificación formal de la respuesta que se brindó en sede constitucional por parte de la entidad SERVICIOS CLÍNICOS ESPECIALIZADOS AMO S.A.S. - ORAL EXPRESS, ha sido puesta en conocimiento del accionante.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

**PRIMERO: NIÉGUESE** por ausencia de vulneración el amparo suplicado por **HANSEL MARTÍN DE ALBA NUÑEZ** en contra de **KAPITALEXPRESS S.A.S**, conforme lo expuesto en esta sentencia.

**SEGUNDO:** Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

**TERCERO:** En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese el expediente a la H. Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

**CUARTO:** Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

**GISELLE DÍAZ CASTAÑEDA**  
**Juez**

Firmado Por:

**Giselle Diaz Castañeda**

**Juez**

**Juzgado Municipal**

**Civil 037**

**Bogotá, D.C. - 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: **7e7ddca48f9793688f8b319ef7a516bfa97ecc776d1d0861a19ee6a5b285009d**

Documento generado en 08/05/2025 04:21:18 PM

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