

ACCIÓN DE TUTELA

SOLICITUD DE AMPARO CONSTITUCIONAL Y MEDIDA PROVISIONAL URGENTE

Señor(a)

JUEZ CONSTITUCIONAL (REPARTO)

Soacha – Cundinamarca

E. S. D.

REF:

ACCIÓN DE TUTELA POR VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES AL DEBIDO PROCESO, MÍNIMO VITAL, TRABAJO, PETICIÓN, HABEAS DATA Y LIBERTAD ECONÓMICA.

ACCIONANTE:

DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ

ACCIONADA:

DIDI FOOD COLOMBIA

Yo, DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1110545944, actuando en nombre propio, acudo respetuosamente ante su despacho en ejercicio de la acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, con el fin de solicitar la protección inmediata de mis derechos fundamentales al debido proceso, mínimo vital, trabajo, petición, habeas data y libertad económica, los cuales considero vulnerados por DIDI FOOD COLOMBIA.

I. HECHOS

1. Me desempeño como socia repartidora dentro de la plataforma DIDI Repartidor, actividad económica mediante la cual obtengo ingresos para mi sostenimiento y subsistencia.
2. El día 3 de marzo de 2026 mi cuenta fue bloqueada sin que la plataforma informara de manera clara, suficiente y verificable la causa concreta de dicha decisión.
3. Posteriormente, el día 4 de marzo de 2026, la plataforma procedió a reactivar nuevamente mi cuenta.

4. Sin embargo, el día 9 de marzo de 2026 mi cuenta fue nuevamente suspendida por un periodo de seis (6) meses, sin individualización concreta de hechos, sin aportarse evidencia verificable y sin garantizarme posibilidad de contradicción o defensa.

5. El día 15 de marzo de 2026 presenté derecho de petición solicitando información clara y detallada sobre las razones del bloqueo, registros técnicos, evidencia utilizada y revisión de la decisión adoptada.

6. Ante la ausencia de una respuesta adecuada, promoví acción de tutela que correspondió al Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha bajo radicado No. 257544189001-2026-00614-00.

7. Durante el trámite constitucional, DIDI FOOD COLOMBIA informó al despacho judicial que mi cuenta se encontraba activa y habilitada dentro de la plataforma.

8. Mediante fallo del 21 de mayo de 2026, el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha declaró la existencia de un hecho superado, teniendo en cuenta que la plataforma manifestó que mi cuenta estaba nuevamente habilitada.

9. No obstante lo anterior, el día 28 de mayo de 2026 la plataforma procedió nuevamente a bloquear o restringir mi cuenta, afectando de manera inmediata mis ingresos y mi posibilidad de trabajar.

10. A la fecha desconozco:

- el hecho específico que motivó la nueva restricción;
- el usuario o servicio asociado;
- la evidencia utilizada;
- la trazabilidad técnica de la decisión;
- si existió revisión humana;
- o si la medida fue adoptada mediante sistemas automatizados o perfilamiento algorítmico.

11. La accionada no me ha garantizado un procedimiento claro de defensa, contradicción o revisión efectiva frente a las decisiones que afectan directamente mi actividad económica.

12. Mi dependencia económica de la plataforma es directa y actual, razón por la cual la suspensión reiterada impacta gravemente mi mínimo vital y mi estabilidad económica.

13. El mismo día 28 de mayo de 2026 presenté nuevo derecho de petición solicitando información integral sobre el nuevo bloqueo, revisión humana del caso y entrega de evidencia verificable.

14. Considero que DIDI FOOD COLOMBIA viene adoptando decisiones restrictivas reiteradas, opacas y carentes de motivación suficiente, afectando mis derechos fundamentales sin garantizar un debido proceso real.

II. DERECHOS FUNDAMENTALES VULNERADOS

- Derecho al debido proceso.
- Derecho al mínimo vital.
- Derecho al trabajo.
- Derecho de petición.
- Derecho al habeas data.
- Derecho a la libertad económica.
- Derecho de acceso a información relacionada con decisiones automatizadas que producen efectos significativos sobre mi actividad económica.

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La presente acción se fundamenta en:

- Artículos 15, 23, 25, 29, 83 y 86 de la Constitución Política.
- Decreto 2591 de 1991.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1581 de 2012.
- Jurisprudencia constitucional sobre derecho de petición, debido proceso y protección frente a actuaciones arbitrarias de particulares.

La Corte Constitucional ha reiterado que los particulares pueden vulnerar derechos fundamentales cuando ejercen posiciones dominantes o cuando sus decisiones afectan gravemente derechos como el trabajo, el mínimo vital y el debido proceso.

Asimismo, la jurisprudencia constitucional ha señalado que las decisiones restrictivas deben ser motivadas, proporcionales y permitir mecanismos efectivos de contradicción y defensa.

IV. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA Y AUSENCIA DE TEMERIDAD

La presente acción resulta procedente debido a:

1. La existencia de una afectación actual y continua sobre mis derechos fundamentales.
2. La inexistencia de un mecanismo judicial idóneo y eficaz que permita obtener protección inmediata frente a la suspensión reiterada de mi cuenta.
3. La afectación directa sobre mi mínimo vital y mi capacidad de generar ingresos.
4. La urgencia de evitar la prolongación del perjuicio económico y personal ocasionado por la desactivación.
5. La existencia de hechos nuevos, actuales y posteriores al fallo emitido el 21 de mayo de 2026.

La presente acción constitucional NO constituye temeridad, teniendo en cuenta que los hechos objeto de esta tutela son distintos, nuevos y sobrevinientes respecto de la acción tramitada bajo el radicado No. 257544189001-2026-00614-00.

En efecto, la tutela anterior se originó principalmente por la ausencia de respuesta al derecho de petición presentado el 15 de marzo de 2026 y por la suspensión existente para ese momento.

Dicha acción fue resuelta mediante fallo del 21 de mayo de 2026, en el cual el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha declaró la existencia de un hecho superado, debido a que DIDI FOOD COLOMBIA informó judicialmente que mi cuenta se encontraba activa y habilitada.

Sin embargo, con posterioridad a dicho fallo y específicamente el día 28 de mayo de 2026, la accionada procedió nuevamente a bloquear o restringir mi cuenta, generando una nueva vulneración actual, autónoma y continuada de mis derechos fundamentales.

Por lo anterior, esta acción se sustenta en hechos posteriores y diferentes a los previamente analizados por el despacho judicial, razón por la cual no existe identidad fáctica absoluta ni utilización abusiva de la acción constitucional.

La presente tutela se fundamenta además en la persistencia de afectaciones al debido proceso, mínimo vital, trabajo, habeas data y libertad económica derivadas de decisiones reiteradas, opacas y carentes de motivación suficiente.

V. MEDIDA PROVISIONAL URGENTE

Con fundamento en el artículo 7 del Decreto 2591 de 1991, solicito respetuosamente que se decrete MEDIDA PROVISIONAL URGENTE consistente en ordenar a DIDI FOOD COLOMBIA la reactivación inmediata de mi cuenta

mientras se decide de fondo la presente acción constitucional.

La solicitud se sustenta en:

- la afectación actual de mis ingresos;
- la dependencia económica de la plataforma;
- la inexistencia de una explicación clara y verificable;
- la reiteración de bloqueos;
- y la ausencia de garantías reales de defensa y contradicción.

VI. PRETENSIONES

1. Que se amparen mis derechos fundamentales al debido proceso, mínimo vital, trabajo, petición, habeas data y libertad económica.
2. Que se ordene a DIDI FOOD COLOMBIA informar de manera clara, completa y verificable:
 - el hecho concreto que motivó el nuevo bloqueo;
 - fecha, hora y servicio asociado;
 - evidencia técnica utilizada;
 - registros GPS, logs y soportes;
 - reportes o reclamaciones asociados;
 - cláusula contractual presuntamente incumplida;
 - y mecanismo interno utilizado para adoptar la decisión.
3. Que se ordene informar si la decisión fue automatizada, algorítmica, parcialmente automatizada o adoptada mediante revisión humana.
4. Que se ordene garantizar un procedimiento efectivo de contradicción y defensa frente a las medidas restrictivas adoptadas.
5. Que se ordene la revisión humana integral del caso.
6. Que, en caso de no existir prueba clara, suficiente y verificable del presunto incumplimiento, se ordene la reactivación inmediata y definitiva de mi cuenta.
7. Que se ordene a la accionada abstenerse de imponer nuevas restricciones arbitrarias sin motivación suficiente y sin garantizar debido proceso.

VII. PRUEBAS

1. Capturas de pantalla del nuevo bloqueo o restricción.
2. Derecho de petición presentado el 15 de marzo de 2026.
3. Derecho de petición presentado el 28 de mayo de 2026.
4. Fallo de tutela emitido por el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha dentro del radicado 257544189001-2026-00614-00.
5. Correos electrónicos y comunicaciones sostenidas con la plataforma.
6. Historial de actividad dentro de la aplicación.
7. Cualquier otra prueba documental que demuestre la afectación alegada.

VIII. JURAMENTO

Bajo la gravedad de juramento manifiesto que no he presentado otra acción de tutela por los mismos hechos actuales y posteriores ocurridos el 28 de mayo de 2026.

IX. NOTIFICACIONES

ACCIONANTE

DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ

C.C. 1110545944

Correo electrónico: danielacelis65@gmail.com

Teléfono: 3112156829

ACCIONADA

DIDI FOOD COLOMBIA

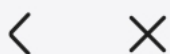
Correo electrónico de notificaciones judiciales: _____

Atentamente,

Daniela Celis

DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ

C.C. 1110545944



Aviso: Incumplimiento de Términos y Condiciones de Uso

Resultado

Pronto podrás seguir aceptando pedidos 4320 hora(s)

28/05/2026,
12:08 pm

24/11/2026,
12:08 pm

Motivo

La seguridad de nuestra comunidad es nuestra prioridad. Por este motivo, tu cuenta ha sido desactivada de forma automática debido a una o más de las siguientes razones: (i) Uso indebido de las funcionalidades de la app, por ejemplo: uso irregular de la función de cancelaciones. (ii) Ingreso de información errónea, actividad insegura, sospechosa o inusual al usar la app, por ejemplo: uso irregular de la función de reporte de accidentes, uso irregular o inseguro con respecto a la función del tiempo estimado de entrega del pedido, actividad irregular en la recolección de



DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN, GARANTÍA DE DEBIDO PROCESO DIGITAL, VERIFICACIÓN DE DECISIONES AUTOMATIZADAS Y REACTIVACIÓN DE CUENTA

2 mensajes

Daniela Celis <danielacelis65@gmail.com> jue, 28 de may de 2026 a la hora 4:07 p. m.
Para: didi@co.didiglobal.com, colombiafood@co.didiglobal.com, notificacionesadf@gomezpinzon.com, notificacionesjudiciales@didiglobal.com, notificacionesdf@procederlegal.com, msomoyar@procederlegal.com, didi <soporte.repartidor@co.didiglobal.com>

DERECHO DE PETICIÓN

SOLICITUD DE INFORMACIÓN, GARANTÍA DE DEBIDO PROCESO DIGITAL, VERIFICACIÓN DE DECISIONES AUTOMATIZADAS Y REACTIVACIÓN DE CUENTA

Fecha: 28 de mayo de 2026

Señores
DIDI FOOD COLOMBIA
Área Jurídica / Soporte / Protección de Datos
Ciudad

Asunto: Derecho de petición – nuevo bloqueo posterior a fallo de tutela – solicitud de información integral, trazabilidad de decisión, revisión humana y protección de derechos fundamentales.

Yo, DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1110545945, actuando en nombre propio, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, presento la siguiente solicitud con fundamento en los hechos que se exponen a continuación:

HECHOS

1. Me desempeño como socia repartidora dentro de la plataforma DIDI Repartidor, actividad mediante la cual obtengo ingresos para mi sostenimiento y mínimo vital.
2. El día 3 de marzo de 2026 mi cuenta fue bloqueada sin explicación clara, suficiente ni verificable.
3. Posteriormente, el 4 de marzo de 2026, la cuenta fue nuevamente habilitada por la plataforma.
4. El 9 de marzo de 2026 la cuenta fue nuevamente suspendida por un periodo de seis (6) meses, sin individualización concreta de hechos, sin pruebas verificables y sin garantizar posibilidad de contradicción o defensa.
5. Debido a ello presenté derecho de petición el 15 de marzo de 2026 y posteriormente acción de tutela que correspondió al Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha bajo radicado 257544189001-2026-00614-00.
6. Durante el trámite constitucional DIDI informó que mi cuenta se encontraba activa y habilitada, razón por la cual el despacho declaró hecho superado mediante fallo del 21 de mayo de 2026.
7. Sin embargo, de manera posterior al fallo de tutela, mi cuenta fue nuevamente bloqueada/restringida, persistiendo la afectación económica, laboral y personal derivada de decisiones opacas, inconsistentes y carentes de motivación suficiente.
8. A la fecha desconozco:
 - el hecho concreto que motiva la nueva restricción;
 - el usuario o servicio relacionado;
 - la evidencia técnica utilizada;
 - la trazabilidad de la decisión;
 - si existió intervención humana;
 - o si la medida obedeció a procesos automatizados o perfilamiento algorítmico.

9. La ausencia de información clara y verificable vulnera mis derechos fundamentales al debido proceso, petición, trabajo, mínimo vital, habeas data, libertad económica y acceso a información sobre decisiones automatizadas que producen efectos significativos sobre mi actividad económica.

PETICIONES

Solicito de manera clara, completa, verificable y de fondo:

1. Informar la causa exacta, específica e individualizada del nuevo bloqueo o restricción de mi cuenta.
2. Indicar fecha, hora, pedido, servicio, usuario o evento específico que originó la decisión.
3. Remitir copia íntegra de:
 - reportes asociados;
 - PQRS;
 - reclamaciones de usuarios;
 - alertas internas;

- historial de incidencias;
- registros GPS;
- logs;
- trazabilidad del sistema;
- soportes técnicos;
- auditorías;
- verificaciones internas;
- y cualquier evidencia utilizada para sustentar la restricción.

4. Informar cuál cláusula contractual o política interna presuntamente fue infringida y explicar detalladamente cómo se configura dicho incumplimiento.

5. Informar si la decisión fue:

- automatizada,
- algorítmica,
- parcialmente automatizada,
- o adoptada exclusivamente por revisión humana.

6. En caso de existir automatización, indicar:

- variables analizadas;
- criterios utilizados;
- sistema de perfilamiento aplicado;
- mecanismos de evaluación de riesgo;
- y participación humana dentro del proceso decisorio.

7. Informar la identidad o dependencia encargada de validar y aprobar la medida restrictiva.

8. Precisar el procedimiento interno disponible para ejercer contradicción, defensa, apelación o revisión de decisiones de suspensión.

9. Indicar si actualmente existe una sanción temporal, definitiva o preventiva sobre mi cuenta y especificar duración exacta.

10. Informar si existen pagos retenidos, restricciones económicas o afectaciones adicionales derivadas de la medida.

11. Solicito revisión integral e inmediata del caso por parte de un operador humano competente.

12. En caso de no existir prueba clara, suficiente, objetiva y verificable que sustente la medida adoptada, solicito la reactivación inmediata de mi cuenta.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La presente petición se sustenta en:

- artículo 23 de la Constitución Política;
- Ley 1755 de 2015;
- artículos 15 y 29 de la Constitución Política;
- Ley 1581 de 2012;
- principios de transparencia, acceso a información y debido proceso;
- jurisprudencia constitucional sobre derecho de petición y protección frente a actuaciones arbitrarias de particulares que afectan derechos fundamentales.

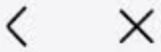
NOTIFICACIONES

Correo electrónico: danielacelis65@gmail.com

Teléfono: 3112156829

Atentamente,

DANIELA PATRICIA CELIS MARTÍNEZ
C.C. 1110545944



Aviso: Incumplimiento de Términos y Condiciones de Uso

Resultado

Pronto podrás seguir aceptando pedidos 4320 hora(s)

28/05/2026,
12:08 pm

24/11/2026,
12:08 pm

Motivo

La seguridad de nuestra comunidad es nuestra prioridad. Por este motivo, tu cuenta ha sido desactivada de forma automática debido a una o más de las siguientes razones: (i) Uso indebido de las funcionalidades de la app, por ejemplo: uso irregular de la función de cancelaciones. (ii) Ingreso de información errónea, actividad insegura, sospechosa o inusual al usar la app, por ejemplo: uso irregular de la función de reporte de accidentes, uso irregular o inseguro con respecto a la función del tiempo estimado de entrega del pedido, actividad irregular en la recolección de



FALLO ACCIÓN DE TUTELA 2026-00614

1 mensaje

Juzgado 01 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Cundinamarca - Soacha jue, 21 de may de 2026 a la hora 2:41 p. m.
<j01pccmsoacha@cendoj.ramajudicial.gov.co>
Para: notificacionesdf@procederlegal.com <notificacionesdf@procederlegal.com>, msomoyar@procederlegal.com <msomoyar@procederlegal.com>, danielacelis65@gmail.com <danielacelis65@gmail.com>, notificacionesjudiciales@didiglobal.com <notificacionesjudiciales@didiglobal.com>, NOTIFICACIONESADF@GOMEZPINZON.COM <notificacionesadf@gomezpinzon.com>, colombiafood@co.didiglobal.com <colombiafood@co.didiglobal.com>, didi@co.didiglobal.com <didi@co.didiglobal.com>

Cordial saludo,

Mediante el presente correo electrónico de manera atenta notifico **FALLO DE TUTELA** con radicado No. **2026-00614**.

Link del proceso: [📁 2026-00614](#)

Tatiana Alvao Saenz
Citadora

De manera atenta se solicita acusar recibido, gracias

Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple De Soacha - Cundinamarca
Transversal 12 No. 35 – 24, Plazoleta Terreros Soacha – Piso 5 - Edificio Sede Alterna Barrio Rincón de Santafé, frente a la estación de Terreros
j01pccmsoacha@cendoj.ramajudicial.gov.co
Horario de atención: de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita.

Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

 **008FalloAccionTutela20260521.pdf**
272 KB



DERECHO DE PETICIÓN solicitud de información clara sobre bloqueo de cuenta, verificación de registros del sistema y revisión de decisión Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia Ley 1755 de 2015

1 mensaje

Daniela Celis <danielacelis65@gmail.com> dom, 15 de mar de 2026 a la hora 10:05 p. m.
Para: colombiafood@co.didiglobal.com, DiDi Food <didi@co.didiglobal.com>

Bogotá 15 de marzo de 2026

Señores
DiDi
Área de Servicio al Cliente y/o Jurídica

Asunto: Solicitud de información clara sobre bloqueo de cuenta, verificación de registros del sistema y revisión de decisión

Yo, Daniela Patricia Celis Martínez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1110545944, actuando en nombre propio y en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, me permito manifestar lo siguiente:

HECHOS
Me desempeñaba como socia repartidora en la plataforma.

El día 3 de marzo de 2026 mi cuenta fue bloqueada sin que se me informara una causa específica. Posteriormente, el día 4 de marzo de 2026, mi cuenta fue reactivada, lo que evidencia que la situación fue revisada y que en ese momento no existía una falta que justificara mantener la sanción.

Sin embargo, el día 9 de marzo de 2026 mi cuenta fue nuevamente bloqueada, esta vez por un periodo de seis (6) meses, sin que se me informara de manera clara el hecho concreto que motivó esta decisión.

La única situación atípica que recuerdo ocurrió el 1 de marzo a las 9:28 p.m. con el usuario 2183, quien registró una dirección incorrecta y manifestó que me haría bloquear la cuenta, situación que reporté por seguridad dentro de la aplicación.

El 2 de marzo reporté una tienda cerrada conforme al procedimiento establecido en la plataforma. Considero que la desactivación sin explicación concreta constituye una actuación arbitraria y desproporcionada, ya que no se me han informado los hechos específicos que supuestamente habrían generado el incumplimiento de los Términos y Condiciones.

Teniendo en cuenta que mi cuenta fue primero bloqueada, luego reactivada y posteriormente bloqueada nuevamente, solicito se verifique si existe algún registro, alerta o restricción técnica en los sistemas o servidores de la plataforma que haya permanecido activo y que pudiera haber generado un bloqueo automático posterior.

La ausencia de información clara impide ejercer adecuadamente mi derecho de defensa y debido proceso, así como conocer el tratamiento que se está dando a los datos asociados a mi cuenta dentro de la plataforma.

PETICIONES

1. Se me informe de manera clara, detallada y verificable cuál es la razón específica por la cual mi cuenta fue suspendida por seis (6) meses.
2. Se indique el pedido, fecha y hora exacta en que supuestamente ocurrió la irregularidad.
3. Se señale la cláusula específica de los Términos y Condiciones que presuntamente habría incumplido.
Se revisen los registros de GPS, historial de pedidos y comunicaciones correspondientes al servicio del 1 de marzo de 2026 a las 9:28 p.m.
4. Se explique la razón por la cual mi cuenta fue reactivada el 4 de marzo y posteriormente bloqueada nuevamente el 9 de marzo.
5. Se verifique si existe algún registro, alerta o restricción técnica en el sistema o servidores de la plataforma que haya generado el bloqueo automático de la cuenta.
En caso de no existir incumplimiento comprobado, se proceda a la reactivación de mi cuenta.
6. Se me informe el tratamiento de los datos asociados a mi cuenta y las decisiones automatizadas que hayan podido incidir en la suspensión de la misma.
Solicito respuesta dentro de los términos legales establecidos.

NOTIFICACIONES

Celular: 3112156829
Correo: danielacelis65@gmail.com
Cordialmente,
Daniela Patricia Celis Martínez
C.C. 1110545944



COMUNICACIÓN ESCRITA ESTADO CUENTA USUARIO REPARTIDOR

1 mensaje

<soporte.repartidor@co.didiglobal.com> lun, 11 de may de 2026 a la hora 4:18 p. m.
Para: danielacelis65@gmail.com

Buen día Daniela,

Espero que te encuentres muy bien.

En seguimiento a tu requerimiento, adjunto a este correo encontrarás la información detallada sobre el estado actual de tu cuenta, por si surge alguna duda adicional o si necesitas apoyo con algún punto específico de la información enviada, puedes contactarte por medios de nuestro centro de ayuda.

Saludos, Albeiro R.



COMUNICACIÓN ESCRITA ESTADO CUENTA USUARIO REPARTIDOR _ DANIELA CELIS.pdf
64 KB