



**JUZGADO VEINTINUEVE (29) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C**

Bogotá D.C, seis (06) de diciembre de dos mil veintidós (2.022)

Acción de Tutela N° 110014189029-2022-00729-00

Corresponde al despacho decidir la acción de tutela promovida por HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ contra ACH COLOMBIA S.A. -OPERADOR PLANILLA SOI- ACH SOI.

I. ANTECEDENTES

La accionante invocó la protección de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado conforme a los hechos que se resumen a continuación:

Dijo HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ que el 15 de diciembre de 2021, suscribió contrato de prestación de servicios con la CORPORACIÓN CULTURAL HATUEY, por un plazo de 6 meses, que culminó el 30 de mayo de 2022. Durante el término del referido contrato de prestación de servicios, pagó sus aportes a seguridad social (Salud y Pensión) a través del operador SOI.

Afirmó la accionante que el 02 de agosto de 2022, se comunicó con el operador PLANILLA SOI, para hacer el pago del último período del contrato (mayo de 2022), se liquidó la planilla con los intereses moratorios correspondientes y en dicha llamada solicitó reportar la novedad de retiro ante las administradoras correspondientes con fecha del 30 de mayo de 2022, hecho que le fue confirmado por la asesora que atendió.

El pasado 23 de noviembre, se comunicó nuevamente con el propósito de reportar una nueva novedad de ingreso por otro contrato suscrito; pero en esta comunicación le informaron que nunca se hizo su retiro y debía comunicarse con las administradoras a la cual se encuentra afiliada para pagar la mora hasta la fecha.

Por lo anterior, ante una petición verbal que nunca fue atendida, considera vulnerado su derecho fundamental de petición, razón por la cual pide al juzgado su tutela, ordenando a la entidad accionada que aplique la novedad de retiro de las administradoras a las cuales se encuentra afiliada, con fecha del 30 de mayo de 2022, sin que esto le genere cobros adicionales.

II. TRÁMITE PROCESAL:

1) La presente acción de tutela fue admitida contra ACH COLOMBIA S.A. - OPERADOR PLANILLA SOI- ACH SOI, mediante auto proferido el 1º de diciembre de 2022, notificado en debida forma a la accionada para que se pronunciara sobre los hechos de la misma.

2) ACH COLOMBIA S.A. solicitó denegar el presente amparo de tutela en razón a que no existe violación ni amenaza a derecho fundamental alguno y existe un hecho superado por sustracción de materia. Explicó que ACH COLOMBIA S.A. presta los servicios de infraestructura para la liquidación de los aportes a la Seguridad Social a través de la planilla de aportes denominada SOI; por medio del servicio SOI – Servicio Operativo de Información - los aportantes realizan la liquidación y el pago de sus aportes, a través de la planilla integral de liquidación de aportes (PILA) hacia las administradoras que conforman los subsistemas de seguridad social y parafiscal.

En este caso, la accionante pretende obtener respuesta a la petición de aplicar la novedad de retiro con fecha de mayo de 2022; sin embargo, validando su sistema encontró que Heiny Valentina Vega Díaz, se comunicó en tres oportunidades con el canal telefónico de servicio al cliente en las fechas 02 de agosto, 24 de noviembre de 2022 a las 11:27 am, y en esta misma fecha a las 11:51 am, obteniendo respuestas dentro de la misma llamada. Asimismo, en fecha 24 de noviembre de 2022, la accionante radicó una solicitud en el formulario “contáctenos”, dispuesto en la página web, obteniendo respuesta de fondo a la misma.

Por lo anterior, considera que ACH COLOMBIA S.A. no ha vulnerado derecho alguno de la accionante, ya que se brindó respuesta en término y de fondo a las peticiones elevadas en su Centro de Atención, como se puede observar en las grabaciones que remiten, donde se indica claramente los pasos a seguir para reportar la novedad de retiro, objeto de la petición incoada, cumpliendo, además, con toda la normatividad vigente aplicable a las planillas PILA.

3) Agotado el trámite previsto para actuaciones de esta naturaleza, se resuelve atendiendo las siguientes,

IV. CONSIDERACIONES:

En forma reiterada la Corte Constitucional ha precisado que *“la acción de tutela tiene como finalidad otorgar una protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, esto implica que debe ejercerse acorde con esta naturaleza, es así, que su interposición debe realizarse de manera oportuna”*¹. Esto en la medida que el artículo 86 de la Carta Política la consagra como un instrumento para evitar el perjuicio irremediable frente a los actos u omisiones de las autoridades públicas y de particulares en casos específicos, que afecten el ejercicio de derechos fundamentales.

En el sub-judice, la señora HEINNY VALENTINA VEGA DIAZ, invocó la protección de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado con la omisión que le endilgó a la sociedad ACH COLOMBIA S.A. -OPERADOR PLANILLA SOI- ACH SOI, al no responder de manera oportuna y de fondo una petición que elevó a través de llamada realizada el 02 de agosto de 2022, mediante la cual solicitó reportar la novedad de su retiro ante las administradoras correspondientes con fecha del 30 de mayo de 2022.

Sobre el derecho fundamental de petición, el artículo 23 de nuestra Constitución Nacional consagra que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*. Precepto desarrollado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

¹ Sentencia T-578 de 2015

Administrativo, en sus artículos 13, 14 y 15 (modificado por la Ley 1755 de 2015), cuyo tenor literal es el siguiente:

“Artículo 13. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (...);”

“Artículo 14. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”

“Artículo 15. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes....”

La citada normatividad señala que el plazo para resolver las peticiones (en general) es de 15 días, los cuales se entienden hábiles.

En el caso particular, se acreditó la existencia de la petición, con la confesión que hizo la entidad accionada, quien reconoció que HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ se comunicó en tres oportunidades con el canal telefónico de servicio al cliente en las fechas 02 de agosto, 24 de noviembre de 2022 a las 11:27 am, y en esta misma fecha a las 11:51 am.

No obstante, ACH COLOMBIA S.A. -OPERADOR PLANILLA SOI- ACH SOI, advirtió que respondió de fondo todas las solicitudes de la accionante dentro de la misma llamada. Como prueba de su dicho, aportó las grabaciones de las llamadas.

Al escuchar el audio de la llamada objeto de reclamo, realizada el 02 de agosto de 2022, se puede evidenciar que la conversación fue del siguiente tenor:

Minuto 0:20, la señora HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ (en adelante HVVD) dijo *“necesito hacer una novedad de retiro”*

Minuto 1:06, asesora responde *“en qué período va a reportar la novedad de retiro”*

Minuto 1:08 HVVD *“mayo”*

Minuto 1:10, asesora responde *“ya no podemos hacer novedad de retiro en mayo”*

Minuto 1:12 HVVD *“cómo hago, llamo también como para solucionar eso...”*

1:22 HVVD *“cómo es el proceso...”*

Minuto 1:43, asesora responde *“cuando usted va a reportar novedad de retiro, tiene máximo el mes siguiente hasta el último día hábil del mes siguiente para reportar la novedad de retiro”*

2:30 asesora *“...en este orden de ideas tendríamos que para la planilla del mes de junio toda completa y reportar la novedad de retiro a un día del mes de julio...”*

Minuto 2:16 HVVD *“es decir sólo pago julio”*

Minuto 2:31, asesora responde *“va a pagar dos planillas, junio completa y un día de julio”*

A continuación se escucha a la asesora, brindándole a la usuaria el paso a paso de lo que debe hacer para poder reportar la novedad de retiro, para lo cual le advierte que primero debe pagar las planillas que tiene en mora de mayo, junio y un día de julio, si pretende reportar la novedad de retiro en ese momento. Ante la manifestación de la señora VEGA DÍAZ de no contar con el dinero para realizar el pago total, la asesora le sugiere que se acerque a la EPS a la cual se encuentra afiliada para intentar realizar un acuerdo de pago y que allí le permitan el retiro.

Finalmente, en el minuto 5:56, la asesora le explica a la usuaria que *“una vez que tenga la información con la EPS, ellos nos notifican a nosotros y nos autorizan liquidarle la planilla con la novedad de retiro al período que ellos... que usted le pida, o al que hagan acuerdo de pago”*, frente a lo cual, la señora VEGA DÍAZ asiente con un *“ok vale”* en el minuto 6:11.

Emerge de la prueba recaudada que la asesora del operador planilla SOI, respondió de forma inmediata, dentro de la misma llamada, todos los cuestionamientos que realizó la señora HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ el 02 de agosto de 2022; por consiguiente, no aparece demostrada la vulneración de su derecho fundamental de petición.

Corolario de lo anterior, las pretensiones de la accionante no están llamadas a prosperar, porque su petición del 02 de agosto de 2022, objeto de reclamo, fue resuelta de fondo y de manera oportuna por la accionada.

Por lo analizado, este Juzgado 29 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR el amparo Constitucional al derecho fundamental de petición invocado por HEINNY VALENTINA VEGA DÍAZ, en razón de lo considerado en esta providencia.

SEGUNDO. Notifíquese esta decisión a las partes por el medio más eficaz; y en caso de no ser impugnado el fallo, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.


MARITZA BEATRIZ CHAVARRO RAMIREZ
JUEZ