

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., veinticinco (25) de septiembre de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 057 2020 00529 00

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

ANTECEDENTES

1. El señor Helberth Alexander Suarez y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contac Center y Call Center representado legalmente por el señor David Javier Castaño Medina, a través de apoderado judicial, presentaron acción de tutela contra la sociedad Centro Interactivo de CRM S.A representada legalmente por el señor Tito Fernando Aponte Meda, manifestando vulneración a su derecho fundamental de petición.

2. Como elementos fácticos de su accionar, en esencia adujeron, que el señor Helbert Alexander Suárez estuvo vinculado laboralmente a la empresa accionada. Actualmente hace parte del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de de Contac Center y Call Center.

2.1. El mencionado señor fue desvinculado de la compañía por despido con justa causa.

2.2. El 24 de junio de los cursantes el Sindicato elevó derecho de petición ante la accionada, el cual fue contestado el 6 de julio hogaño en donde le indicaron que el Centro Interactivo de CRM SA no estaba autorizado para suministrar la información solicitada, ya que no contaba con el permiso de los trabajadores para atender dicho requerimiento.

2.3. El señor Helberth Alexander Suarez de manera directa remitió vía electrónica un derecho de petición (9 de julio de 2020), el cual a la fecha no ha sido respondido por la entidad convocada.

3. Pretenden a través de esta queja el amparo de la prerrogativa deprecada, y que se ordene a la entidad accionada que dé respuesta de fondo a las peticiones elevadas los días 24 de junio y 9 de julio del año que avanza.

4. Una vez admitida la tutela y notificada en legal forma al **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A**, manifestó mala fe y temeridad por parte de apoderado de la parte accionante, como quiera que se interpuso más de una tutela ante distintos juzgados, por los mismos hechos y pretensiones.

4.1. El petente presentó ante el Juzgado Cuarenta y Tres Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá una acción de tutela que fue fallada el día 23 de septiembre de 2020, la cual, apunta a los mismos hechos y derechos

frente al Sindicato SINDITECC, y que recorrió el respectivo traslado el día 22 del mismo mes y año.

4.2. De cara al caso concreto de la organización sindical SINDETECC, en respuesta otorgada el día 6 de julio de los cursantes, le indicó que no se encontraba legalmente autorizada para suministrar la información requerida, debido a que dicha entidad (sindicato) no contaba con autorización clara, expresa y exigible que así lo permitiera por parte de los trabajadores frente a los cuales estaba solicitando la documentación.

4.3. En cuanto al derecho de petición presentado por el señor Helberth Alexander Suarez, indica que lo contestó el día 27 de julio de los cursantes, anexando copia de la documentación solicitada, por lo tanto, existe un hecho superado.

4.4. Agrega que contrario a lo requerido por el Sindicato y el señor Helberth Alexander Suarez, la diligencia de descargos en ningún momento se realizó telefónicamente (28 de abril), tal y como consta en los documentos aportados, ya que la diligencia de descargos la realizó presencialmente el día 30 de abril de los cursantes, misivas que están firmadas con puño y letra por parte del ex trabajador, razón por la cual, desconoce a qué tipo de llamada hacen referencia los accionantes, pues la misma no sucedió, y por ende no tiene copia de la misma.

CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

2. Los gestores de esta acción solicitan la protección de la anunciada prerrogativa, con el fin de que el CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A (representada legalmente por el señor Tito Fernando Aponte Mesa) dé respuesta de fondo a las peticiones elevadas los días 24 de junio y 9 de julio del año que avanza por parte del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contac Center y Call Center representado legalmente por el señor David Javier Castaño Medina y el señor Helberth Alexander Suarez respectivamente.

3. Acomete el primer lugar dilucidar si como lo afirma la sociedad Centro Interactivo de CRM S.A - accionada-, esta protección constitucional es la misma que presentara El Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contac Center y Call Center y que fuera de conocimiento del Juzgado Cuarenta y Tres Penal Municipal con Función de Control de Garantías.

3.1. El artículo 38 del Decreto 2591 de 1991 considera contrario a la Constitución el uso abusivo e indebido de este amparo, que se concreta en la duplicidad del ejercicio entre las mismas partes, por los mismos hechos y con el mismo objeto.

La Corte Constitucional ha señalado las reglas para acreditar que el accionante se encuentra inmerso en temeridad, señalando como requisitos: “...*(i) La **identidad de partes**, es decir, que las acciones de tutela se dirijan contra el mismo demandado y, a su vez, sean propuestas por el mismo sujeto en su condición de persona natural, o de persona jurídica, directamente o a través de apoderado.*(ii) *La **identidad de causa petendi**, o lo que es lo mismo, que el ejercicio de las acciones se fundamente en unos mismos hechos que le sirvan de causa.*(iii) *La **identidad de objeto**, esto es, que las demandas busquen la satisfacción de una misma pretensión tutelar o sobre todo el amparo de un mismo derecho fundamental.* (iv) *Por último, a pesar de concurrir en un caso en concreto los tres (3) citados elementos que conducirían a rechazar la solicitud de tutela, el juez constitucional tiene la obligación dentro del mismo proceso tutelar, de excluir la existencia de un argumento válido que permita convalidar la duplicidad en el ejercicio del derecho de acción. Esta ha sido la posición reiterada y uniforme de esta Corporación, a partir de la interpretación de la parte inicial del artículo 38 del Decreto 2591 de 1991, conforme al cual: “Cuando sin motivo expresamente justificado la misma acción de tutela sea presentada por la misma persona o su representante ante varios jueces o tribunales, se rechazarán o decidirán desfavorablemente todas las solicitudes...”.* (Sentencia T-679 de 2009)

3.2. Bajo este contexto y con los documentos allegados al informativo especialmente la copia del derecho de petición adiado 24 de junio de los cursantes, la contestación a dicho requerimiento de fecha 6 de julio de 2020 y del fallo de tutela proferido por el Juzgado Cuarenta y Tres Penal Municipal con Función de Control de Garantías, se puede afirmar sin lugar a equívocos que aquí no se trata de la mismo amparo constitucional, a pesar que el sindicato accionante en otrora ocasión elevo acción de tutela junto con el señor Juan Diego Ramírez en contra la sociedad Centro Interactivo de CRM S.A. - Interactivo Contact Center S.A., con el fin de obtener el amparo del derecho de petición y en consecuencia, entre otras, la orden de proferir respuesta a la solicitud elevada el 24 de junio de 2020.

No se presenta identidad de las partes, de los hechos y de las pretensiones para concluir una temeridad relativa a la interposición de esta acción de tutela, ya que las partes, pese a que, tanto en la citada tutela, como en la actual, coinciden en uno de los demandantes (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contac Center y Call Center), la interpuesta en dicha Sede Judicial además de éste fue presentada por el señor Juan Diego Ramírez Rojas persona distinta a la que de manera conjunta con el Sindicato interponen este libelo (Helberth Alexander Suarez), aunado a ello, los hechos y las pretensiones que generaron dicha protección, solamente guardan uniprocedencia en cuanto al derecho de petición presentado por el Sindicato.

No obstante lo anterior, no es dable para esta Sede Judicial pronunciarse respecto de la pretensión relativa a la guarda del derecho de petición de cara al requerimiento elevado por el Sindicato el 24 de junio de 2020, como quiera que ya fue objeto de estudio ante el Juzgado Cuarenta y Tres Penal Municipal con Función de Control de Garantías, quien mediante providencia calendada el 23 de septiembre de 2020, en su parte considerativa dispuso: “...*De lo reseñado en el párrafo que antecede es viable concluir que la contestación generada por Interactivo Contact Center S.A., si dio cumplimiento a los lineamientos inherentes al núcleo esencial del derecho de petición, pues fue clara, precisa, congruente y oportuna. En efecto, nótese que le dio a conocer al*

solicitante los fundamentos de hecho y derecho que motivaron la negativa de acceder a lo solicitado, además le informó los requisitos que debe cumplir según la normativa aplicable. Aunado a lo anterior, se tiene que la respuesta fue oportuna, toda vez que se expidió dentro del término establecido en la ley 1755 de 2015, ello es dentro de los 15 días hábiles siguientes al haber sido recibida, recuérdese que la petición se presentó en la empresa el 24 de junio de 2020 y como se dijo, la respuesta se emitió el 6 de julio del mismo año, es decir, apenas transcurridos 7 días hábiles. Por otra parte, de la mencionada respuesta se enteró al peticionario, pues recuérdese que la inconformidad presentada por la parte actora radicaba en que su sentir la respuesta que se le otorgó no había sido efectuada de fondo, a lo que necesariamente habrá de sumarse que el propio accionante allegó a la actuación copia del oficio que recibió, lo que permite concluir sin temor a equívocos que al solicitante se le notificó la respuesta. (...) No sobra recordarle al accionante, que la contestación que se brinde frente a una petición no implica necesariamente una respuesta estimatoria de las pretensiones del solicitante, pues los presupuestos del derecho de petición, insiste el Despacho, consisten en formular de manera respetuosa una petición y obtener de forma oportuna su resolución, independientemente si la misma resulta o no favorable al solicitante”. Resolviendo así adversamente el resguardo invocado de cara a esta pretensión.

4. Por tanto, el amparo constitucional que debe ser objeto de estudio en esta ocasión se circunscribe exclusivamente al derecho de petición presentado por el señor Helberth Alexander Suarez.

4.1. El artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, dispone que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:¹

“(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

¹ Sentencia T-369/13

(v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;² por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;

(vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;³

(viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición ⁴pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

(ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;⁵

(x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;⁶

(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.⁷

Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene claro que toda persona (natural o jurídica), puede presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o frente a particulares, con el fin de obtener información y/o documentos según el caso. Peticiones que deben ser resueltas pronta y oportunamente, es decir, dentro de los términos legales establecidos para ello, además, dicha contestación debe resolver todo lo pedido ya sea de manera positiva o negativa según el caso, y la misma, debe ponerse en conocimiento del petente, dirigiéndose a las direcciones reportadas para tal efecto.

Ahora bien, frente al término “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

² Sentencia T-481 de 1992

³ Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

⁴ Sentencia T-1104 de 2002.

⁵ Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

⁶ Sentencia 219 de 2001.

⁷ Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,⁸ estableció que estos términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,⁹ para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

4.2. En el presente caso se tiene que se aportó con el escrito de tutela copia de la solicitud adiada 9 de julio de 2020, que el accionante dijo presentar ante la sociedad encartada, pidiendo: “...*Sírvase suministrar a favor de la organización sindical SINDITECC y a mi favor, los siguientes documentos: (...) Grabación de la llamada del 28/04/2020 respecto de la cual se le realizan las preguntas en el proceso disciplinario al trabajador Helberth Alexander Suárez, con cédula 1013662706, citación a proceso disciplinario de Helberth Alexander Suárez (...) copia del contrato de trabajo de Helberth Alexander Suárez (...) certificado laboral en el que se especifique el promedio de salario devengado por Helberth Alexander Suárez*”, la cuál debió ser respondida el día 10 de agosto hogaño, de acuerdo a lo dispuesto en la citada normatividad (Decreto 491 del 28 de marzo de 2020), téngase en cuenta que los veinte (20) días para responder positiva o negativamente sobre la entrega de dichos documentos feneció en aquella data, sin que, a la fecha de la interposición de esta acción de tutela, que lo fue el día 15 de septiembre de los cursantes (ver acta individual de reparto), obre en el expediente contestación alguna por parte de la entidad encartada.

Mientras que la sociedad Centro Interactivo de CRM S.A, al descorrer el traslado indicó que el mismo fue respondiendo el día 27 de julio de 2020, y además señala que de cara a la solicitud descrita en el ítem primero del numeral 1 del acápite de solicitud en cuanto al suministro de la grabación de la llamada del 28 de abril de 2020, respecto de la cual se realizaron las preguntas en el proceso disciplinario al trabajador Helberth Alexander Suarez, “...*es de aclarar que la diligencia de descargos en ningún momento se realizó telefónicamente el 28 de abril, tal y como consta en los documentos aportados, tanto la citación como la diligencia de descargos se entregaron y realizaron presencialmente el día 30 de abril de 2020, documentos que están firmados con puño y letra por parte del ex trabajador, razón por la cual se desconoce a qué tipo de llamada hace referencia los accionantes, pues la misma no sucedió y por ende no se tiene copia de la misma*”.

8 El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

9 Mediante Resolución 1462 del 25 de agosto del 2020 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria, originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

Aunado a ello aporta copia digital de los siguientes documentos:

- Citación dirigida al señor Helbert Alexander Suarez de fecha 30 de abril de 2020
- Acta de Descargos de fecha 30 de abril de 2020
- Contrato Individual de Trabajo por Obra o Labor Contratada
- Otro Sí al Contrato de Trabajo suscrito entre Interactivo Contact Center S.A. y el trabajador Helberth Alexander Suarez Lozano
- Acuerdo de Conocimiento de Riesgos Laborales ente el Trabajador (a) Helbert Alexander Suarez Lozano y la Empresa Interactivo Contact Center S.A.
- Certificación de fecha 27 de julio de 2020

De lo anterior, para el Despacho es clara la vulneración del derecho de petición del señor Suarez, como quiera que revisados los anexos, no se aportó copia digital de la respuesta que dice la entidad acusada profirió el 27 de julio de los cursantes, además, lo manifestado en cuanto al requerimiento de la grabación, no es esta la vía para poner en conocimiento del petente dicha explicación, aunado a ello, no se adjuntó constancia de envío de la contestación y sus anexos a las direcciones reportadas para tal efecto; luego el argumento expuesto por la tutelada respecto al hecho superado, éste no se configura, ya que se itera, no obra respuesta en tal sentido y menos que se haya puesto en conocimiento del requirente.

Recuérdese que cuando se habla de la satisfacción del derecho fundamental de petición, lo es cuando se emite una pronta resolución a lo requerido (dentro de los términos legales para ello), la contestación debe ser integral (resolviendo todo lo pedido) en forma positiva o negativa según las circunstancias de cada caso,¹⁰ lo que significa, que la obligación de la sociedad aquí accionada, no es acceder a la petición, sino contestarla, y ponerla en conocimiento del solicitante.¹¹

4.3. En ese orden de ideas, se concederá el amparo ordenando a la querellada que en el término que más adelante se señalará, responda de fondo la petición que el señor Helberth Alexander Suarez elevó el 9 de julio de los cursantes, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

DECISIÓN

10 Sentencia T-077 de 2018: “... En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, **con independencia de que su sentido sea positivo o negativo**; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”. - Resalta el Despacho-.

¹¹ “(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”. Sentencia T-369/13

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la protección deprecada por el **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE CONTAC CENTER Y CALL CENTER** representado legalmente por el señor David Javier Castaño Medina, conforme lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO: CONCEDER el amparo al derecho de petición incoado por el señor **HELBERTH ALEXANDER SUAREZ** dentro de la acción de tutela de la referencia.

TERCERO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de la sociedad **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.** o quien hagan sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, de respuesta de fondo a la petición radicada por el señor **HELBERTH ALEXANDER SUAREZ** el 9 de julio de los cursantes, atendiendo las consideraciones señaladas en líneas precedentes.

CUARTO: COMUNICAR a las partes la presente decisión por el medio más expedito.

QUINTO: REMITIR oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE,

**MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ**

Firmado Por:

**MARLENE ARANDA CASTILLO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 057 CIVIL 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:

0d05b2b3940dce0721ec28aecec40132fd3f99e89e345168430364b45f3b3f1a

Documento generado en 25/09/2020 04:01:58 p.m.