

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: [j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

### ACCIÓN DE TUTELA

**RADICADO: 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**ACCIONANTE: YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ**

**DEMANDADO: CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS**

### SENTENCIA

En Bogotá D.C. el veintiséis (26) día del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ** en contra de la **CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 02 del expediente.

### ANTECEDENTES

**YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ**, quienes actúan en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la **CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS**, para la protección a su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita, que se tutele el derecho fundamental de petición toda vez que no se ha dado respuesta a la solicitud presentada el 5 de septiembre del presente año.

Como fundamento de sus pretensiones relató en los siguientes hechos,

- El 5 de septiembre de 2023 se presentó derecho de petición a la empresa Customer operation success por motivo de rectificación de liquidación laboral realizada el 11 de agosto de 2023.
- Como documentos adjuntos se refirió la liquidación actualizada realizada por el Consultorio jurídico de la Universidad Nacional de Colombia a fecha del 05 de septiembre de 2023.
- El 21 de septiembre de 2023 se recibió respuesta por parte de la empresa por medio de correo electrónico. Esta fue negativa a la petición.
- La respuesta recibida no hizo referencia a los documentos adjuntos al derecho de petición, ni se evidenció contrastación de la liquidación actualizada respecto a la liquidación dada al trabajador el 11 de agosto de 2023. Tales elementos guardan estrecha relación con la respuesta esperada a la petición realizada por el ciudadano Yoham Méndez.

Los anteriores hechos constituyen una violación al derecho fundamental del derecho de petición debido a que se han establecido, entre los características que deben tener las respuestas a los derechos de petición, que estas sean: **a.** de fondo y **b.** suficientes.

Con el fin de sustentar tal posición, se mencionan los siguientes:

### CONTESTACION ACCION DE TUTELA

Notificada en debida forma la accionada a través del correo institucional con el que cuenta esta instancia judicial, se recibieron las siguientes contestaciones:

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

**CONSULTORIO JURIDICO PARDO LEAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA:**

Indica que el accionante el 28 de agosto de 2023 se presentó en sus instalaciones solicitando asesoría sobre la rectificación de la liquidación recibida por su empleador, la misma fue elaborada y entregada el 4 de septiembre de 2023, junto con el derecho de petición donde se solicitaba la rectificación de la liquidación recibida, estos documentos fueron entregados a la accionada el 6 de septiembre de 2023, el 18 de septiembre de 2023 se recibe respuesta de la petición presentada pero la misma no cumple con las características debidas, de la misma forma esta entidad realizó el 13 de octubre de 2023 la elaboración de la tutela presentada por el accionante. Aunado a lo anterior señalo que carece de falta de legitimación en la causa por pasiva, por no ser esta quien presuntamente vulnero los derechos fundamentales del accionante.

**CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS:** Solicito que se declare la improcedencia de la presente acción de tutela por constituirse el hecho superado, teniendo en consideración que se dio respuesta de fondo a su petición, así mismo le fueron reconocidos y pagados los valores correspondientes a la liquidación de acreencias laborales a favor del accionante.

**CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales **cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.**

**PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, el despacho ha de determinar si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para resolver la solicitud de la parte accionante, encaminada que se le tutele el derecho de petición presentada el 5 de septiembre de 2023, o si por el contrario se configuro el HECHO SUPERADO con la respuesta dada por la accionada a través de correo electrónico.

**DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada. En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES**

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela"***

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: **(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos***

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

**fundamentales.(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”**

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

## **DEL HECHO SUPERADO**

La H. Corte Constitucional en sentencia **T 047 de 2019**, M.P. Dra. Diana Fajardo Rivera ha reiterado, ha reiterado:

***“...que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.***

***En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.***

***(...)***

***Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el***

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

*propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado". De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis..."*

## **DEL CASO EN CONCRETO**

**YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ**, solicitó que se amparen su derecho fundamental al Derecho de petición por considerar que la accionada, lo vulnera al no dar respuesta de fondo respecto de la petición presentada el 5 de septiembre de 2023.

Así las cosas, respecto de las inconformidades que dieron origen a la interposición de la presente acción se hace imperativo el análisis riguroso del requisito de subsidiariedad necesario por regla general para viabilizar el amparo constitucional. Este presupuesto hace referencia al carácter residual de la acción de amparo constitucional, que la hace viable solo cuando a favor del solicitante no exista otro medio de defensa judicial idóneo y eficaz, o cuando existiendo, se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, debiendo éste aparecer acreditado y por contera despuntar, sin mayor dificultad, la urgencia y necesidad de adoptar medidas para conjurar la situación de vulneración alegada.

Con ello se quiere significar que el escenario para solicitar y garantizar los derechos fundamentales es, por antonomasia, el respectivo trámite, procedimiento y/o actuación administrativa diseñada por el legislador, y solamente tiene cabida la acción de tutela bajo circunstancias excepcionales, amén de su connotación residual que impide que funja como medio sucedáneo o complementario de defensa.

Es así como, la Corte Constitucional en amplios pronunciamientos, entre otros, en la sentencia **T- 161 de 2017**, se ha concluido que por regla general la acción constitucional de tutela es **improcedente como mecanismo principal para la protección de derechos fundamentales que resulten amenazados o vulnerados con ocasión de las decisiones proferidas por autoridades administrativas**.

Se recuerda a la activa que la carga mínima exigida es la de probar, si quiera de manera sumaria, **que se encuentra en una situación de vulnerabilidad**, además, de expresar las razones por las cuales el procedimiento establecido para la prosperidad de lo pretendido es ineficaz para la protección del derecho que la activa invoca como trasgredido en el escrito tutelar; esto es, el derecho de petición.

Así las cosas. frente a la pretensión encaminada a que se dé respuesta de la petición presentada el 5 de septiembre de 2023, encuentra el Despacho que la accionada mediante comunicación del 27 de septiembre del presente año envió la siguiente respuesta al accionante, en la que señaló:

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

Bogotá D.C., 18 de octubre de 2023.

Señor.  
**YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ**  
L.C.

**Ref.** Respuesta a su petición de fecha 05 de septiembre de 2023.

Cordial saludo,

Mediante el presente documento la empresa **Customer Operation Success S.A.S.**, se permite dar respuesta de fondo a su petición, en los siguientes términos:

**A los hechos**

**Al hecho primero. Es cierto**, el señor Yoham Sebastián Méndez Gómez suscribió contrato de trabajo por Obra Labor con la empresa **Customer Operation Success S.A.S.**, desde el 22 de noviembre de 2017.

**Al hecho segundo. Es cierto**, el salario por el cual fue contratado el señor Yoham Sebastián Méndez Gómez, ascendía a un (1) salario mínimo legal mensual vigente más prestaciones de ley, por cada año contratado.

**Al hecho tercero. Es cierto**, el día 01 de julio de 2023, el señor Yoham Sebastián Méndez Gómez radicó renuncia voluntaria ante la empresa **Customer Operation Success S.A.S.**, la cual fue aceptada.

**Al hecho cuarto. Es cierto**, la liquidación final de acreencias laborales fue liquidada y consignada a la cuenta de nómina del señor Yoham Sebastián Méndez Gómez, por un valor de \$944.699 pesos M/cte.

Los montos y conceptos tenidos en cuenta al momento del pago de su liquidación fueron los siguientes:

1. Días pendiente de disfrute por concepto de vacaciones, por valor de \$ 218,420.00 pesos m/cte.
2. Días liquidados por concepto de cesantías igual a 181 días por valor de \$ 681,546.00 pesos m/cte. Estos valores fueron calculados desde el 01 de enero hasta el 01 de julio de 2023, se debe tener en cuenta que Usted no laboró el año completo, por lo tanto, dicho monto es calculado de forma proporcional.
3. Días liquidados por concepto de intereses a las cesantías igual a 181 días por valor de \$ 41,120.00 pesos m/cte. Estos valores fueron calculados desde el 01 de enero hasta el 01 de julio de 2023, se debe tener en cuenta que Usted no laboró el año completo, por lo tanto, dicho monto es calculado de forma proporcional.
4. Días liquidados por concepto de prima de servicios igual a 1 día laborado por valor de \$ 3,613.00 pesos m/cte. En este punto nos permitimos aclararle que la prima de servicios correspondiente al periodo 01 de enero al 30 de junio de 2023, fue consignada a su cuenta de nómina por un valor de \$ 536,017 pesos M/cte., el día 30 de junio de la misma anualidad; motivo por el cual en su liquidación solo se incluyó un (1) día, el cual corresponde al 01 de julio de 2023, fecha en la cual Usted

Ac  
Ve :

En la respuesta dada al accionante se observa que la misma fue remitida al correo electrónico que fue consignado en el acápite de notificaciones de la petición primigenia,

**hemacalo10@hotmail.com**

**De:** a.juridico@groupcos.com.co  
**Enviado el:** miércoles, 18 de octubre de 2023 04:32 p. m.  
**Para:** johan.esteban05@hotmail.com  
**CC:** a.juridico2@groupcos.com.co; stephanie.zapata@groupcos.com.co  
**Asunto:** Respuesta de Fondo Petición Derecho de Petición  
**Datos adjuntos:** Respuesta a su petición.pdf; DESPRENDIBLE DE LIQUIDACION.pdf; SOPORTE PAGO LIQUIDACION.pdf; SOPORTE PAGO PRIMA.pdf; DESP - YOHAM GOMEZ - NOV 2017.pdf; DESP - YOHAM GOMEZ - DIC 2017.pdf

Estimado  
**YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ**  
L.C.

Cordial saludo,

De acuerdo con lo solicitado en su petición de fecha 05 de septiembre de 2023, la empresa **Customer Operation Success S.A.S.**, se permite emitir respuesta formal y de fondo, emitiendo pronunciamiento detallado respecto de cada una de las peticiones contenidas en su solicitud y se adjuntan los soportes correspondientes:

1. Liquidación y soporte de pago de acreencias laborales 01 de julio de 2023.
2. Soporte de pago de prima de servicios 30 de junio de 2023
3. Comprobante de nómina de los meses noviembre y diciembre de 2017, donde se detalla que la empresa le reconoció los valores correspondientes por concepto de auxilio de transporte.

Cordialmente,

Bajo los anteriores entendidos es claro para el Despacho que el Hecho alegado por el accionante ya se encuentra superado, teniendo en cuenta la respuesta traída como material probatorio por la accionada en su escrito de contestación.

En consecuencia, a la luz de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos, entre otros en sentencia **T - 047 de 2019**, la acción Constitucional deprecada, será declarada improcedente por carencia de objeto y la existencia de un hecho superado.

Finalmente, respecto de la vinculada **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA - CONSULTORIO JURIDICO**, al no corroborarse responsabilidad alguna se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00832 00**

**De:** Yoham Sebastián Méndez Gómez

**Vs:** Customer Operation Success SAS

## **DECISION**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

## **RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR SUPERADO EL HECHO** que dio lugar a la tutela interpuesta por **YOHAM SEBASTIAN MENDEZ GOMEZ** en contra de **CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS**, conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: DESVINCULAR** de la presente acción de tutela **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA - CONSULTORIO JURIDICO**.

**TERCERO: NOTIFICAR** por telegrama o el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

**CUARTO:** Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

## **CÚMPLASE.**

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 11

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: **427fb4bd1b72b33342eab528d833b88d983ed68d98fdb822ca30ec4ead3f475a**

Documento generado en 26/10/2023 11:04:40 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**