



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, nueve (09) de febrero de dos mil veintidós (2022)

Radicado	05001-40-03-013- 2022-00105 -00
Procedimiento	Acción de Tutela
Accionante	Natalia Andrea Úsuga Loaiza
Accionado	Teleperformance S.A.S
Tema	Del derecho de petición
Sentencia	General: 039 Especial: 037
Decisión	Niega no vulneración

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante que presentó derecho de petición ante Teleperformance S.A.S el día 5 de enero de 2022, por medio de correo electrónico, solicitando copia de Reglamento Interno de Trabajo e informe disciplinario, pues los requería para proceso en su contra, empero que en la contestación de la empresa no le brindaron copia del informe, y en cuanto al reglamento interno de trabajo no hubo pronunciamiento alguno, por lo que predica violación a su derecho fundamental de petición porque la accionada no le ha dado respuesta de fondo.

Por lo que solicita contestación acorde con lo solicitado.

1.2. La acción de tutela fue admitida el 31 de enero de 2022, la entidad accionada, fue notificada mediante correo electrónico, el mismo día de la admisión.

1.3. El día 4 de febrero del presente año, **Juan Camilo Pérez Díaz**, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.941.171 y T.P. 129.166 del C.S.J, obrando en calidad de apoderado especial de **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.** allega escrito donde indica que por emergencia sanitaria la empresa implementó la modalidad de trabajo en casa, por lo que actualizó la gestión y formas de acceso de documentos, para que los empleados tuvieran fácil acceso a la información.

Indica que el 22 de diciembre de 2021 le cargaron informe disciplinario a la señora Natalia Andrea Úsuga Loaiza por una falta que cometió en desarrollo de sus labores y que fue conocido por ella el 24 de diciembre del 2021, además lo ha consultado en 5 ocasiones.

Menciona que la accionante fue citada desde el 3 de enero de 2022 a diligencia de descargos, para el día 6 de enero de 2022, para lo cual el 5 de enero de 2022, la misma presenta petición solicitando que se postergara la diligencia, y que le entregaran copia del reglamento interno de trabajo y escrito de informe disciplinario.

Expone que la accionante remitió la solicitud a un correo electrónico no indicado para ello, pese a conocer los canales oficiales de comunicación establecidos por la compañía, aun así el día 6 de enero de 2022 Teleperformance Colombia S.A.S suministró respuesta a las solicitudes realizadas por la actora al correo nloaiza830@gmail.com.

Menciona que en aplicación del Decreto 491 de 2020, el plazo para dar respuesta a los derechos de petición instaurados contra particulares es de 30 días hábiles.

Finaliza aludiendo que, si la actora no está de acuerdo con los argumentos de hecho y de derecho, la acción de tutela no es el mecanismo para el debate, que debe acudir al proceso ordinario laboral.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO.

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si Teleperformance Colombia S.A.S. ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la actora, al no dar respuesta oportuna y de fondo, a la solicitud presentada.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA. Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política *“Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí misma o por quien actúe a su nombre**, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.*

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Natalia Andrea Úsuga Loaiza**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene además la legitimación en la causa **por pasiva** de la entidad accionada, toda vez que es a quien se le endilga la “presunta” vulneración del derecho fundamental esgrimido por la accionante.

4.3. SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES.

La sentencia T 103 de 2019, explicó: *“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades,

corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo

3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

(...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que 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 misma. También cabe mencionar que la 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 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.

(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 suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) 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 (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4. IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA ANTE LA INEXISTENCIA DE UNA CONDUCTA RESPECTO DE LA CUAL SE PUEDA EFECTUAR EL JUICIO DE VULNERABILIDAD DE DERECHOS FUNDAMENTALES.

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T. 130 de 2014, ha manifestado que:

“El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Decreto 2591 de 1991”. Así pues, se desprende que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión”

Lo que implica que la vulneración de los derechos fundamentales se puede dar, por acción o por omisión y esto lo que debe entrar a evaluar el juez de tutela al momento de proferir el fallo, pues puede suceder que dicha acción u omisión no configure vulneración alguna o que haya cesado antes de interponer la tutela y, en consecuencia, que ésta no tenga ningún objeto, dando lugar así a que sea negada por inexistencia de derechos fundamentales vulnerados.

4.5. CASO CONCRETO.

En el asunto específico se precisa que la accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental, la ausencia de un pronunciamiento de fondo respecto a la solicitud presentada el día 5 de enero del 2022 ante Teleperformance Colombia S.A.S., tendiente a que se le remitan algunos documentos, como Reglamento Interno de Trabajo e informe disciplinario, los cuales necesitaba para proceso disciplinario en su contra, por lo que pide que se resguarde su derecho fundamental de petición.

La entidad accionada presenta contestación a la presente, donde manifiesta que el día 6 de enero de 2022 Teleperformance Colombia S.A.S suministró respuesta a las solicitudes realizadas por la actora al correo nloaiza830@gmail.com, y finiquita aludiendo que la acción de tutela no es el mecanismo para el debate, que debe acudir al proceso ordinario laboral, si la señora Natalia Andrea Úsuga Loaiza no está de acuerdo con los argumentos.

Frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, para emitir pronunciamiento es preciso advertir que, en reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

Ahora bien, en el presente asunto, se aprecia que la accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental de petición, la falta de respuesta de fondo, respecto copia de Reglamento Interno de Trabajo e informe disciplinario que requiere de la empresa accionada, no obstante, se advierte que Teleperformance Colombia S.A.S, no ha vulnerado ningún derecho fundamental, pues su petición fue resuelta de manera concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado, tal como se desprende de la contestación arrojada por la institución accionada, donde explica cada punto solicitado por la señora Úsuga Loaiza, frente a la solicitud de aplazamiento de descargos la entidad le indica que no es posible, teniendo en cuenta que fue citada con anticipación dándole espacio razonable para que organizara la defensa que presentaría en dicho proceso, tal como lo establece el estatuto de la entidad; en cuanto a la petición de copia del informe disciplinario, la accionada exhibe que en la contestación que brinda a la señora Natalia Andrea, le indicó que esta tuvo acceso al informe disciplinario del proceso desde el 22 de diciembre de 2021, que adicional fue cargado a la plataforma a la cual la misma tenía entrada desde el día 24 de diciembre de 2021, día en que fue notificada de ese escrito, sumado a ello Teleperformance dentro de la contestación de tutela allega prueba de que de acuerdo a las búsquedas del sistema, registra que la accionante ingresó en 5 ocasiones, por lo que no se ve necesario remisión de copia, más teniendo en cuenta que lo tenía en su poder a través del aplicativo.

Contra la última solicitud presentada, sobre reglamento interno de trabajo se le indicó que a este tienen acceso todos los empleados, al cual puede

ingresar en cualquier momento, teniendo de presente que el mismo se encuentra subido a la red de dicha empresa, lo cual se pudo verificar con el acervo probatorio allegado con la contestación, adicional le suministran link donde puede ser consultado.

Corolario de lo expuesto, atendiendo a la jurisprudencia relacionada al caso, se indicaron los requisitos con los que debe contar una respuesta, los cuales deben ser apreciados por el juez de tutela, a fin de determinar el cumplimiento de los mismos, teniendo en cuenta que su esencia es la resolución pronta y oportuna de lo que se solicita, bajo los presupuestos de oportunidad, claridad, precisión y congruencia.

Aunque el objeto del derecho fundamental de petición es la contestación oportuna, y de fondo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, ello no quiere decir que necesariamente atiendan las exigencias y condiciones del petente.

Como lo ha explicado la Corte Constitucional, la tutela no puede ser utilizada para suplantar o desplazar a las autoridades constituidas en el ejercicio de las funciones que legalmente les corresponde, y más que revisada la actuación por parte de la entidad accionada se vislumbra que dicha entidad dio respuesta y adicional que notificó respuesta al correo electrónico, de lo solicitado mediante derecho de petición a la hoy accionante.

Por todo lo expuesto, se concluye que no se puede hablar de vulneración de derecho fundamental alguno, y ello conlleva a que el amparo constitucional que reclama la señora Natalia Andrea Úsuga Loaiza sea denegado.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE:

Primero. Negar el amparo constitucional al derecho fundamental de petición de **Natalia Andrea Úsuga Loaiza** frente al **Teleperformance**

Colombia S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Segundo. Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co. En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

JAMG.

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

Firmado Por:

Paula Andrea Sierra Caro
Juez
Juzgado Municipal
Civil 013 Oral
Medellin - Antioquia

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:

ce54752028e72a4a83cb0eb13d5d8d59403cf745429a0692f2b1d3e55a2edca2
Documento generado en 09/02/2022 01:24:50 PM

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