

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá D.C., 26 de septiembre de 2022

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por la ciudadana **Luz Enith Forero Palomino**, quien obra en nombre propio, en contra de la empresa **Systemgroup SAS**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La actora, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Que el día 1 de agosto presentó un derecho de petición ante la empresa SYSTEMGROUP SAS.
2. Que hasta la fecha de presentación de esta acción de tutela no ha recibido respuesta alguna a su solicitud.

PRETENSIONES

Solicita la accionante se tutele en su favor, el derecho fundamental invocado y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada: que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela se dé respuesta de fondo al derecho de petición radicado el pasado 1 de agosto de 2022.

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Systemgroup SAS

El apoderado General de la empresa accionada frente al caso concreto refiere que se dio respuesta al derecho de petición con radicado PQR 793056871 con fecha 10 de agosto y la misma fue enviada al correo electrónico informado en la petición así: luzenithfoeropalomino@gmail.com.

Asimismo, refiere que el derecho de petición fue remitido al correo electrónico s.jejen@sgnpl.com el cual no hace parte de los canales dispuestos para la radicación de derechos de petición, no obstante, se procedió a efectuar una respuesta de manera clara, congruente, de fondo y enviada al correo dispuesto en la petición. Por lo anterior, considera que no existe una conducta imputable a su representada, y solicita dar por hecho superado el objeto de la presente acción, así como el archivo de la misma.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la accionante allegó copia de la petición y radicado.

A su turno la empresa Systemgroup SAS , allegó respuesta de PQR 793056871 y soporte de envío al correo electrónico.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se puede inferir que el domicilio de la empresa accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub exámine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá 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 u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

"... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución..."¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

"... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición"³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un 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 a 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 petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- 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;*
- 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 pues 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;*
- x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

La honorable Corte Constitucional ha precisado que la procedencia del derecho de petición ante particulares, es viable en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁴:

1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*

2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*

⁴Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.

4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.

5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición. (Negrilla fuera de texto)

6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“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.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁵”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,”⁶ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”⁷

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si la empresa **Systemgroup SAS**, vulneró el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política de la señora **Luz Enith Forero Palomino** al no dar respuesta a su petición radicada desde el 01 de agosto de 2022

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

⁵ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

⁶ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

⁷ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 1 de agosto de 2022 fue radicado un derecho de petición a la accionada **Systemgroup SAS** de manera presencial.

Respetada Entidad,
GESTOR DE CARTERA: SYSTEM GRUOP S.A.S.
BANCO DE ORIGEN: BANCO COLPATRIA S.A.
Oficina de correspondencia.
Bogotá D.C.
E. S. D.

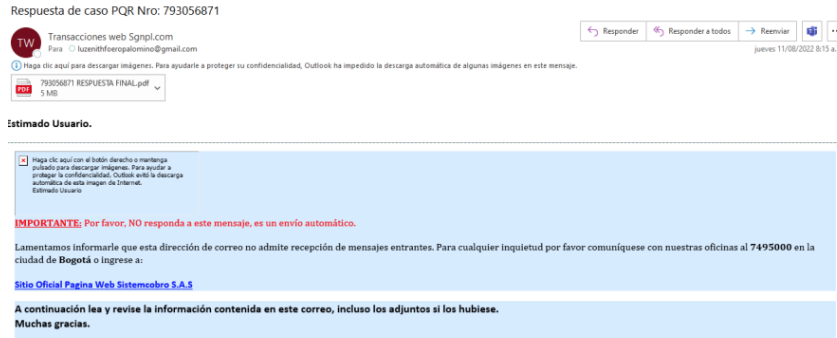
SYSTEMGROUP SAS
01 AGO 2022
RECIBIDO

Ref.: SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **Systemgroup SAS**, indicó:

1. Que desde el día 10 de agosto de 2022 había dado respuesta a la solicitud impetrada, para lo cual allega los soportes correspondientes.
2. Que la respuesta fue enviada al correo electrónico informado por la accionante, esto es, luzenithfoeropalomino@gmail.com

Ahora bien, Revisada la documental probatoria obrante en el expediente de esta tutela, se verifica que fue emitida respuesta el día 10 de agosto de 2022 y enviada al correo electrónico luzenithfoeropalomino@gmail.com según consta a folio 18 del escrito de contestación.



Sin embargo, se puede validar que el correo al cual fue remitida la respuesta es una dirección errónea y no es la aportada por la señora **Luz Forero en su derecho de petición**, pues al revisar el documento que fue radicado en las instalaciones de la empresa Systemgroup, el correo electrónico para notificaciones aportado es luzenithforeropalomino@gmail.com, por lo tanto no se verifica cumplido el requisito que señala que si bien se debe emitir una respuesta a las peticiones radicadas por los usuarios, estas también se deben notificar en debida forma a la parte interesada, situación que no se comprobó en este caso.

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

CAPITULO IV.- NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES:

El suscrito, las recibirá de la siguiente manera:


Dirección: Carrera 20 No. 9-04, Centro Comercial UPPI Local 7 Sótano de la ciudad de Bogotá.

Correo electrónico: luzenithforeropalomino@gmail.com

Contacto: (310) 3343630

Sírvase proveer de conformidad,

Con respeto,


LUZ ENITH FORERO PALOMINO
C.C. No 63.433.640 de Vélez.

Considera este Estrado judicial, que de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta que emita **SYSTEMGROUP SAS**, debe ser de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por la parte accionante; si bien es cierto se emitió respuesta a la actora y junto con la respuesta se anexaron los soportes correspondientes, no se comprobó que la misma se haya notificado en debida forma al correo electrónico aportado por la actora.

Por lo anterior, se tutelaré el derecho fundamental de petición, invocado por **Luz Enith Forero Palomino**. En consecuencia, se **ordenará** al **SYSTEMGROUP SAS**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por el accionante el día 1 de agosto de 2022, Así mismo, se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, a la peticionaria en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar copia o soporte digital a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

OTRAS DETERMINACIONES

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, que obra en el expediente que la accionante informó de manera correcta el correo electrónico de notificaciones en el derecho de petición que radicó ante la empresa accionada, por su parte la empresa accionada sin verificar la información señala que se remitió la respuesta al correo electrónico luzenithfoeropalomino@gmail.com, sin embargo, el correo electrónico realmente aportado fue luzenithforeropalomino@gmail.com, en síntesis no se notificó en debida forma la respuesta al derecho de petición objeto de este amparo, considerando que la empresa **SYSTEMGROUP SAS** ha transgredido ampliamente los términos señalados en artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 pues aún hoy la actora no tiene conocimiento de la respuesta brindada.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del Representante Legal de la empresa accionada, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en la Ley antes mencionada realice un llamado de atención, **a las personas encargadas de contestar los derechos de petición**, en el entendido que las mismas deben resolverse dentro del término de ley, so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para

Radicación: No. 2022-116
Accionante: Luz Enith Forero Palomino
Accionado: Systemgroup SAS
Decisión: Concede Tutela

ello, **asimismo se verifique la dirección de correo electrónico aportada por los peticionarios para sus notificaciones**, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición y congestionan la administración de justicia.

Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo un llamado de atención del caso a la persona responsable de dar respuesta a la petición.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición, invocado por **Luz Enith Forero Palomino**. En consecuencia, **SE ORDENA** al representante legal o quien haga sus veces del **SYSTEMGROUP SAS**, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por la parte accionante el día 1 de agosto de 2022. Así mismo, se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, a la peticionaria en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar copia a este Despacho en cumplimiento de esta orden.

SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN, al Representante Legal de la empresa **SYSTEMGROUP SAS**, para que la persona encargada de responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna y completa, asimismo, sean notificados dentro del término de ley establecido, a la dirección de notificación aportada por el peticionario, para así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y tramites adicionales a los usuarios, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión

TERCERO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
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: **f2a8550b3f421dee079d689134739f3f315d7055a734b19e0b933acb4d926611**

Documento generado en 26/09/2022 03:22:04 PM

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