

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL  
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS  
SANTIAGO DE CALI**

Acción de Tutela

**Radicación: 760014303-002-2023-00176-00**

**Accionante:** CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE.

**Accionado:** ONIX BPO S.A.S.

Sentencia de primera instancia **#177**.

Santiago de Cali, primero (01) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por la señora CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE, quien actúa a través de apoderado judicial en contra de **ONIX BPO S.A.S** mediante la cual solicita la protección del **derecho de petición**, que considera vulnerado por la entidad accionada.

### **HECHOS Y PRETENSIONES**

Como fundamento de su pretensión, indica que el día 5 de abril de 2023 la señora CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE recibió en su correo personal una propuesta de pago por parte de la compañía ONIX BPO S.A.S., (antes Contact Xentro S.A.S.), para negociar el pago de unas obligaciones que fueron originadas del Banco Helm Bank y actualmente según esta entidad se encuentran a favor de ésta y a cargo de la ACCIONANTE.

Aduce que adicionalmente en la misma fecha, recibió la notificación de venta de cartera de TRUST & SERVICE S.A.S. a ONIX BPO S.A.S., (antes Contact Xentro S.A.S.), de las mismas obligaciones que según esta entidad se encuentran a favor de ésta y a cargo de la tutelante.

Indica que es por todo lo anterior que, el día 26 de junio de 2023, mediante derecho de petición remitido por correo electrónico al buzón: gerencia@cxsas.com dispuestos en la página web oficial y en el registro mercantil de la entidad ACCIONADA) e invocando el interés particular, la señora CLAUDIA ISABEL SUÁREZ solicitó a ONIX BPO S.A.S. (antes Contact Xentro S.A.S.), que le suministrara una información y documentos. Las peticiones se citan expresamente a continuación (aquellas que se encuentran resaltadas y en negrilla fueron objeto de omisión, negación y desconocimiento por parte de ONIX BPO S.A.S., (antes Contact Xentro S.A.S.), cuando era su obligación hacer la entrega de la información solicitada):

- 1.1. INFORMAR Y CERTIFICAR** *cuáles son las obligaciones que de acuerdo la propuesta de pago recibida por parte de ONIX BPO S.A.S. (antes Contact Xentro S.A.S.) el pasado 5 de abril de 2023, según su comunicación, tengo como deudora y a favor de esta entidad. E INDICAR cuál fue la fecha en que se venció el plazo para el cumplimiento de las obligaciones que se mencionan en el interior de los comunicados (propuesta de pago y venta de cartera).*
- 1.2. ENTREGAR** *copia íntegra de los documentos negociales, en especial los pagarés o títulos que respalden las obligaciones que ustedes aducen, así como extractos bancarios, contratos y certificaciones con todos sus anexos en donde se soporten las obligaciones que de acuerdo a lo mencionado por ONIX BPO S.A.S. (antes Contact Xentro S.A.S.) se encuentran a mi cargo.*
- 1.3. SUMINISTRAR** *copia de todas las comunicaciones escritas que me hayan sido enviadas, donde se sustente las obligaciones que, según ustedes aducen, se encuentran a mi cargo y en favor de ONIX BPO S.A.S. (antes Contact Xentro S.A.S.) de acuerdo con lo comunicado en la propuesta de pago y venta de cartera.*
- 1.4.** *En caso de no entregar o suministrar las comunicaciones escritas solicitadas en la anterior petición (1.3), ARIFRMAR la no existencia de estas.*

Finalmente manifiesta que el día 6 de julio de 2023, la entidad ACCIONADA dio respuesta parcial a la petición presentada, puesto que se abstuvo de entregar la información y documentación de todos los puntos: 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4, aduciendo que la información solicitada se podrá constatar en el expediente judicial del proceso de ejecución de las obligaciones que la entidad menciona, además que de hecho, para el punto 1.4 la entidad tutelada se abstuvo de responder porque considera es inconducente por no tratarse de una petición de información y documentación específica, no obstante, dar respuesta a este punto, no suministra la documentación e información solicitada.

En consecuencia, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y se sirva ORDENAR a ONIX BPO S.A.S. (antes Contact Xentro S.A.S.), dar respuesta inmediata a la totalidad de la petición presentada el día 26 de junio (con la entrega de la documentación, copias y la información requerida) e impedir que ésta se siga postergando indefinidamente; Adicionalmente, ORDENAR a ONIX BPO S.A.S., (antes Contact Xentro S.A.S.), que en caso de no entregar o suministrar las comunicaciones descritas en los apartados 1.2 y 1.3, AFIRME la no existencia de estas.

### **ACTUACIÓN PROCESAL.**

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-323 del 18 de julio de 2023, en contra de **ONIX BPO S.A.S.**, también se ordenó notificar y oficiar a la parte accionada y a los vinculados **TRUST & SERVICES SAS, SISTEMGRUOP S.A.S., BANCO HELM BANK, INVERSIONES NIAGARA S.A.S. y JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BOGOTÁ**, para que en el término perentorio de un día (1) se sirvieran dar explicaciones que consideraran necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

#### **RESPUESTA DEL ACCIONADO ONIX BPO S.A.S.**

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 10 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 09 de la presente tutela.

#### **RESPUESTA DEL VINCULADO TRUST & SERVICES SAS.**

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 07 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 12 de la presente tutela.

#### **RESPUESTA DEL VINCULADO SISTEMGRUOP S.A.S.**

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 65 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 07 de la presente tutela.

#### **RESPUESTA DEL VINCULADO BANCO HELM BANK**

Pese a ser notificado la misma guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de esta acción de tutela.

#### **RESPUESTA DEL VINCULADO INVERSIONES NIAGARA S.A.S.**

Pese a ser notificado la misma guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de esta acción de tutela.

#### **RESPUESTA DEL VINCULADO JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BOGOTÁ.**

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 03 archivos digitales en PDF y link del expediente, ubicados en el consecutivo 06 de la presente tutela.

## PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la entidad **ONIX BPO S.A.S**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no brindarle ninguna respuesta frente a la solicitud radicada el día 26 de junio de 2023 o su improcedencia por inexistencia de una conducta respecto de la cual se pueda efectuar el juicio de vulnerabilidad de derechos fundamentales.

## CONSIDERACIONES

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado

### **SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.**

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *“la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. 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”<sup>1</sup> (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, *oportuna, clara, de fondo, congruente*, la misma corte ha sido enfática en establecer que: *“La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser “clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. Por su parte, el deber de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la **coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición”<sup>2</sup> (subrayado y negrilla fuera de texto).*

### **Ley estatutaria No. 1755 de 2015.**

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda**

<sup>1</sup> Sentencia T-243 de 2020.

<sup>2</sup> Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

*petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**Parágrafo.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

### CASO CONCRETO

Se circunscribe este caso a determinar si la entidad accionada vulneró al accionante CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE el derecho fundamental de petición al no otorgarle ninguna respuesta a la petición radicada el día 26 de junio de 2023.

Por consiguiente, de los elementos de convicción obrantes en este diligenciamiento, se encuentra que la petición fue radicada por la entidad **ONIX BPO S.A.S.**, el 26 de junio de 2023 según manifestación hecha por la parte accionante. Por su lado, la entidad **ONIX BPO S.A.S** dio respuesta al presente trámite constitucional, informando que:

“

De conformidad con los hechos expuestos queda demostrado que ONIX BPO S.A.S. no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la señora **CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE (DEUDORA)** y por el contrario queda demostrado por las manifestaciones del accionante que se le remitió la información y documentación en la propuesta de pago y en la cesión de derechos litigiosos sobre el proceso adelantado en su contra razón para instarla a que realice el pago de sus obligaciones de acuerdo al proceso 2011 – 355

”

Así las cosas, y de acuerdo a las pruebas obrantes en el legajo tutelar se concluye que la **ONIX BPO S.A.S**, ha tramitado las diferentes solicitudes de la accionante, y para el caso en concreto se logra evidenciar en el anexo aportado por la propia accionante, la respuesta dada a su petición:

“

**Nos permitimos precisar:**

Nos permitimos responder de manera clara, concisa, congruente y de fondo la petición interpuesta el pasado 26 de julio de 2023.

Frente a su solicitud **1.1**, cabe resaltar que, usted se encuentra vinculada en un proceso de ejecución por las obligaciones que han sido referenciadas con anteriormente de conformidad con el certificado que usted allegó con su petición.

Respecto de las fechas de vencimiento de las obligaciones las podrá constatar en el mandamiento de pago librado y ejecutado dentro del expediente judicial bajo el radicado No. **110013103014\_2011\_00355\_00**.

Respecto a la solicitud **1.2**, nos permitimos reiterar que los documentos base de la ejecución iniciada en su contra, los puede constatar en el expediente judicial radicado No. **110013103014\_2011\_00355\_00**, toda vez que, es de acceso público y usted es parte dentro del proceso.

Respecto al punto **1.3**, me permito manifestarle que, a usted se le han remitido 2 comunicaciones:

El primer referente a la venta de la cartera por parte de **TRUST AND SERVICES S.A.S a CONTACT XENTRO S.A.S hoy ONIX B.P.O.**

La segunda se allego una propuesta de pago con fecha de 05 de abril de 2023.

Respecto al punto **1.4**, cabe resaltar que esto no es una petición de información o de documentos, por lo cual, el punto 1.4 es inconducente ”

Así las cosas, y teniendo en cuenta que como se indicó en líneas anteriores la entidad accionada dio respuesta de fondo a la peticionaria, como quiera que los documentos quirografarios base de ejecución y los cuales son solicitados por la accionante se encuentran en el proceso con radicación 11001310301420110035500 tramitado en el JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BOGOTÁ, del cual la hoy accionante es parte demandada, y a las mismas puede acceder sin que haya impedimento alguno para conocer la información y documentos originales que reposan en el expediente físico “documentos que se encuentran en físico y original en custodia del proceso judicial antes referenciado”. tal como lo indicó en su contestación la entidad accionada, siendo necesario aclarar que tal pronunciamiento no necesariamente debe ser favorable a las pretensiones de la peticionaria, pues dentro de la órbita de protección de este derecho fundamental lo que se pretende es garantizar que exista una respuesta oportuna y de fondo.

En consecuencia, comprobando así que no existe una afectación al derecho de petición, por lo tanto, no cumple con los requisitos mínimos el amparo deprecado es a todas luces improcedente, pues de la revisión del libelo tutelar, las pruebas con él allegadas y la contestación emitida por la entidad accionada y vinculadas, no se evidencia la conculcación denunciada.

Frente a ello contamos con la **Sentencia T-130/14: “4.2.1 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.**

*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 199]. 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.*

*En el mismo sentido lo han expresado sentencias como la SU-975 de 2003 o la T-883 de 2008, al afirmar que “partiendo de una interpretación sistemática, tanto de la Constitución, como de los artículos 5º y 6º del [Decreto 2591 de 1991], se deduce que la acción u omisión cometida por los particulares o por la autoridad pública que vulnere o amenace los derechos fundamentales es un requisito lógico-jurídico para la procedencia de la acción tuitiva de derechos fundamentales (...) En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales existan (...), ya que “sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado (...)”*

*Y lo anterior resulta así, ya que si se permite que las personas acudan al mecanismo de amparo constitucional sobre la base de acciones u omisiones inexistentes, presuntas o hipotéticas, y que por tanto no se hayan concretado en el mundo material y jurídico, “ello resultaría violatorio del debido proceso de los sujetos pasivos de la acción, atentaría contra el principio de la seguridad jurídica y, en ciertos eventos, podría constituir un indebido ejercicio de la tutela, ya que se permitiría que el peticionario pretermittiera los trámites y procedimientos que señala el ordenamiento jurídico como los adecuados para*

*la obtención de determinados objetivos específicos, para acudir directamente al mecanismo de amparo constitucional en procura de sus derechos”.* <sup>3</sup>

En este orden de ideas, atendiendo a las consideraciones expuestas anteriormente, este Despacho Judicial, encuentra que en el presente caso no existe ninguna conducta concreta, activa u omisiva, que haya podido concluir con la supuesta afectación de los derechos fundamentales alegados por el peticionario, y a partir de la cual se puedan impartir órdenes para la protección de la accionante, o hacer un juicio de reproche a la entidad accionada.

Como resultado, al analizar en este caso la existencia de una posible afectación a los derechos fundamentales invocados por la parte actora resultaría inocuo, pues si no existe el hecho generador de la presunta afectación, no hay vulneración o amenaza a garantía fundamental alguna que se pudiera estudiar, motivo por el cual, la acción de tutela elevada por la señora CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE es improcedente. Sin lugar a otras consideraciones.

Al momento de notificar este fallo, se le hará saber a los interesados, el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

En caso de que este fallo no fuere impugnado, se remitirán las presentes diligencias, al día siguiente del vencimiento de la ejecutoria formal, a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

Por lo expuesto, el Juzgado, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la acción de tutela interpuesta por el señor CLAUDIA ISABEL SUÁREZ SANCLEMENTE, por las razones consignadas en la parte motiva de este proveído.

**SEGUNDO: ORDENAR** que se notifique a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO:** En caso de que el fallo no sea impugnado, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHIVASE.**

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE  
  
LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN  
JUEZ

---

<sup>3</sup> Sentencia T-130/14.