



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

---

Bogotá D.C., diecinueve (19) de agosto de dos mil veinte (2020)

**Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00470-00**

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **LEIDY LILIANA MELO GAONA** en contra de **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S.**

### **I. Antecedentes**

La accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada, porque no le ha dado respuesta de fondo a la solicitud radicada el 2 de julio de 2020.

### **II. El trámite de la instancia**

**1.** El 11 de agosto de 2020 se admitió la acción de tutela, y se ordenó el traslado a la entidad encausada. Se vinculó a la EPS FAMISANAR, ARL SURA y a la JUNTA REGIONAL DE INVALIDEZ DE BOGOTÁ, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

**2. EPS FAMISANAR** Informó que la accionante "(...) cuenta con calificación de origen **LABORAL**, por los dx de: **DISFONÍA, LARINGITIS CRÓNICA** emitida el **29/02/2020**, se adjunta **CRH FAVORABLE**, por los dx de: **LARINGITIS AGUDA-DISFONÍA-SINUSITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA**, emitido el **31/03/2017**, caso fue remitido a la JRCI para que dirima la controversia que se presentó por la calificación proferida por esta EPS, **de acuerdo a la inconformidad que presentó la ARL SURA**. (...)", y solicitó su desvinculación por falta de legitimación por pasiva. [25. Respuesta – Tutela Famisanar]

**3. ARL SURA** Puso en conocimiento que la accionante padece de laringitis crónica y disfonía calificada el 29 de febrero de 2020 por Famisanar como de origen laboral. La entidad manifestó su desacuerdo y el expediente se remitió a la Junta Regional de Calificación de

Invalidez la cual aun no se ha pronunciado. Que las pretensiones de la tutela van encaminadas a que se de respuesta de fondo al derecho de petición radicado por la accionante ante la "empresa". Solicitó su desvinculación ya que no tiene injerencia alguna sobre el asunto. [09. Contestación Tutela Sura]

**4. JUNTA REGIONAL DE INVALIDEZ DE BOGOTÁ** Manifestó que en el momento no es posible informar la fecha en que se realizará la valoración de la junta, teniendo en cuenta el momento coyuntural que está atravesando el país a causa de la pandemia, que obligó a que el gobierno nacional decretara el aislamiento y, por ende, se decidió no prestar atención al público a partir del 24 de marzo hasta nueva orden. A fin de continuar prestando el servicio se hace necesario que el paciente **accepte** realizarse la valoración por "telemedicina", de lo contrario es necesario esperar que se reactiven las actividades para realizar la misma. Solicita su desvinculación toda vez que en ningún momento ha vulnerado el derecho fundamental a la accionante. [07. Contestación Tutela Junta Regional]

**5. TELEPERFORMANCE COLOMBIA S A S.** Se opuso a todas y cada una de las pretensiones de la acción de tutela, ya que ha dado cumplimiento a todas sus obligaciones legales, procediendo a entregar la respuesta al derecho de petición de la accionante el 12 de agosto de 2020. [19. Respuesta Tutela Teleperformance]

### III. Consideraciones

**1.** De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

**2.** De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver **el problema jurídico** que consiste en determinar si la encartada vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud por ella elevada.

**3.** La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.<sup>1</sup>

**4.** De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares,

---

<sup>1</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

**4.1.** La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

**4.2.** Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.<sup>2</sup>

**4.3.** Por ello, no se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Ella, siempre y cuando se produzca dentro de los términos que la ley señala, representa en sí misma, independientemente de su sentido, la satisfacción del derecho de petición.

**5.** En el caso objeto de análisis la accionante interpone acción de tutela, al considerar que **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta a la petición radicada el **2 de julio de 2020** en la que solicitó *"1. Que, por parte de supervisora, director de campaña y ACCM se respete y cumplan las restricciones médicas, expedidas por el medico laboral de la empresa Y otorrinolaringología. 2. Se garantice mi derecho constitucional a la salud, teniendo en cuenta que también es mi deber cuidar de ella, acatando las restricciones que han dado los diferentes médicos tratantes. 3. Que la ARL presente la factura de pago ante la junta regional de calificación Bogotá-Cundinamarca. 4. Que la EPS y ARL presenten el diagnostico de rehabilitación. 5. Copia de respuesta a derecho de petición enviado por FAMISANAR a TELEPERFORMANCE, del 16 de enero de 2020. 6. Respuesta del análisis de puesto de trabajo"*[01. Derecho de Petición]

**5.1** Ante lo cual la accionada mediante escrito fechado **12 de agosto de 2020** procedió a dar una respuesta de fondo, clara y congruente a lo solicitado por el accionante, precisando que *"1. En relación con su primera solicitud, nos permitimos indicarle que las recomendaciones médico-laborales emitidas a su favor y las cuales fueron revisadas en la valoración médica por el área de Seguridad y Salud en Trabajo de la compañía, ya fueron aplicadas en su totalidad y socializadas con sus jefes directos. 2. En relación con su segunda solicitud, nos permitimos indicar que la compañía en ningún momento le ha violado algún*

---

<sup>2</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

derecho tanto así que siempre ha sido valorada de forma oportuna por los médicos laborales de la compañía los cuales han emitido recomendaciones a su favor en el desarrollo de sus funciones. 3. Teniendo en cuenta su tercera solicitud, es preciso indicarle que dicha obligación y solicitud no recae en la compañía ya que el responsable de lo por usted solicitado es un tercero ajeno a la compañía, siendo en este caso la ARL SURA. No obstante, lo anterior, desde el 6 de julio de 2020, la compañía dio traslado de sus solicitudes a la ARL SURA al correo ([sotero@sura.com.co](mailto:sotero@sura.com.co)) prueba de lo anterior es el siguiente correo de remisión:

12/8/2020

Correo: Juan José Infante - Outlook

RV: DERECHO DE PETICIÓN LEIDY LILIANA MELO

Eduardo Fontanilla Ramirez <[Eduardo.Fontanilla@teleperformance.com](mailto:Eduardo.Fontanilla@teleperformance.com)>

Lun 6/07/2020 1:32 PM

Para: Sandra Milena Otero Bonilla <[sotero@sura.com.co](mailto:sotero@sura.com.co)>

CC: Mariela Serrano Pinilla <[mserranop@sura.com.co](mailto:mserranop@sura.com.co)>; Cesar Pinzon Gomez <[Cesar.PinzonGomez@teleperformance.com](mailto:Cesar.PinzonGomez@teleperformance.com)>

1 archivos adjuntos (643 KB)

Derecho de petición Leidy Liliana Melo.pdf

Dra. Orero, buenas tardes:

Para su información, este derecho de petición de nuestra colaboradora. Tenemos algún soporte relacionado con lo que la persona menciona en este documento?

Gracias

Dr. Eduardo Andres Fontanilla R

Health, Safety & Environment Leader | Teleperformance | T +57 1 404-9080 EXT51563 |

M +57 300 2983313 | Bogotá, Colombia | [eduardo.fontanilla@teleperformance.com](mailto:eduardo.fontanilla@teleperformance.com)

"4. Dando alcance a su cuarta solicitud, le reiteramos que lo por usted solicitado no recae en la compañía ya que el responsable de lo por usted solicitado es un tercero ajeno a la compañía, siendo en este caso la ARL SURA y su EPS. No obstante, como se aclaró en el punto anterior, la compañía con el fin de agilizar su proceso dio traslado a la ARL SURA de dicha solicitud, aun cuando la misma no es obligación de la compañía. 5. En relación con su quinta solicitud, nos permitimos hacer envío adjunto de la carta de radicación de la respuesta a la petición realizada por su EPS FAMISANAR. (anexo1) 6. Dando contestación a su sexta solicitud, nos permitimos hacer envío de la respuesta remitida a la EPS, FAMISANAR sobre su análisis de puesto de trabajo la cual fue radicada en debida forma ante dicha EPS el 14 de febrero de 2020. (anexo 2)"[16. Respuesta Derecho de Petición y 17. Anexos Derecho de Petición]

6. Concluyese de lo expuesto que al existir respuesta de fondo, clara y congruente a lo petitionado, escapa de la órbita del Juez de tutela, emitir orden alguna con el fin de amparar el derecho fundamental de petición, toda vez que la vulneración si alguna vez existió, ha cesado. De igual forma, el expediente da cuenta que la accionada TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S **cumplió con su deber de notificar** la respuesta al derecho de petición ya que fue remitida al correo electrónico [lime0411@gmail.com](mailto:lime0411@gmail.com) el 12 de agosto de 2020 tal y como se evidencia del certificado de finalización [18.Certificado de Entrega derecho de petición]

**7.** Al respecto ha entendido la Corte Constitucional que “si la causa que generó la vulneración del derecho de petición se encuentra superada, la acción de tutela como instrumento constitucional en defensa de los derechos fundamentales perdió su razón de ser, en tal virtud la decisión del juez de tutela resultaría ineficaz, en razón de que la omisión de la entidad demandada ha sido superada, **así sea de manera desfavorable para el peticionario**, de tal suerte que la vulneración del derecho de petición desapareció.<sup>3</sup>”

De esta manera, se evidencia en el presente asunto la existencia de un **hecho superado** pues el material probatorio recaudado demuestra que los derechos invocados ya no se encuentran en estado de amenaza o vulneración, teniendo en cuenta que la entidad accionada contestó el derecho de petición, sin que haya lugar a que el juez de tutela adopte una decisión al respecto, pues ello carece de todo objeto y motivación.

Lo sucintamente expuesto, es más que suficiente para negar el amparo constitucional deprecado.

#### **IV. DECISIÓN**

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional que invocó **LEIDY LILIANA MELO GAONA** en contra de **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a la accionante y a la entidad encartada, por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO.** Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

#### **Comuníquese y Cúmplase**

  
**FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA**  
**JUEZ**

<sup>3</sup> Sentencia T – 239 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa