

<b>Proceso:</b>	Acción de Tutela
<b>Accionante:</b>	Luz Maria Londoño Isaza y Astrid Elena Betancur Avendaño
<b>Accionado:</b>	KANTAR WORLDPANEL PERÚ S.A.S. (Sucursal Colombia).
<b>Radicado:</b>	05001 40 03 011 <b>2020-00327 00</b>
<b>Instancia:</b>	Primera
<b>Providencia:</b>	<b>Sentencia Tutela No. 98 de 2020</b>
<b>Decisión:</b>	Concede Amparo Constitucional.
<b>Tema:</b>	Para considerar garantizado el derecho de petición, la respuesta que emita la entidad ante la cual se presenta la solicitud, debe ser <b>oportuna, clara, concreta y completa, además debe ser puesta en conocimiento del petente.</b> La entidad de autoridad tiene un término de quince días, contados a partir de que se le presenta la respectiva petición, para dar respuesta de la misma. Si la entidad ante la cual se presenta la solicitud no es la competente, deberá remitirla a quien, si lo sea, e informar de dicha situación al solicitante.



República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público  
**JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**  
Medellín, doce (12) de mayo de dos mil veinte (2020)

Dentro de la oportunidad consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, se decide la **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por las señoras LUZ MARIA LONDOÑO ISAZA y ASTRID ELENA BETANCUR AVENDAÑO, en contra de KANTAR WORLDPANEL PERÚ S.A.S. (Sucursal Colombia), para la protección de su derecho constitucional fundamental de petición.

## I. ANTECEDENTES:

**1. Fundamentos Fácticos.** Manifestaron las accionantes haber sostenido una relación laboral con la entidad accionada, a la cual le presentaron un derecho de petición en el mes de febrero del presente año solicitándole una serie de documentos relacionados con la labor que las accionantes ejercieron en Kantar Worldpanel Perú S.A.S, dicha petición fue contestada de manera parcial por la entidad accionada, lo que conllevó a las tutelantes a presentar una vez más otro derecho de petición a la sociedad accionada, exactamente el día 19 de marzo de 2020, reiterando respuesta frente a la información que no les fue suministrada en la contestación al derecho de petición que realizaron en el mes de febrero.

**2. Petición.** Deprecó el accionante que se tutelara su derecho fundamental de petición, y se le ordenara a la entidad demandada, la respuesta inmediata a la solicitud antes referenciada.

**3. De la contradicción.** Habiéndose notificado la entidad accionada del auto admisorio de esta tutela, por escrito allegado al correo electrónico del Juzgado el día 08 de mayo de 2020, la misma indicó que ya se le había dado respuesta integral, de fondo y oportuna a los derechos de petición presentados por las accionantes, anexando como prueba de ello copia de los derechos de petición recibidos, las respuestas y anexos con constancia de haber sido entregados a las peticionarias.

Manifiesta la sociedad accionada no haber recibido comunicación alguna acerca del alcance al derecho de petición que indican las tutelantes.

Lo anterior, considera la accionada, son razones para indicar que dio respuesta a los derechos de petición allegados por las tutelantes de manera completa, de fondo y oportuna, tal como se evidencia en los correos electrónicos de fecha 14 de febrero de 2020 y los anexos, así las cosas, indica la entidad accionada haber contestado de manera efectiva las peticiones realizadas por las señoras Luz María Londoño Isaza y Astrid Elena

Betancur Avendaño, motivo por el cual se debe negar el amparo constitucional deprecado por las tutelantes.

**4. Problema jurídico:** Concierno al Despacho, verificar si la entidad accionada dio respuesta al derecho de petición radicado por la parte actora el día 19 de marzo de 2020, y de verificarse tal situación, se estudiará si la misma da respuesta de forma clara, completa, precisa y de fondo a la pretensión de ésta, o si, por el contrario, no se ha dado respuesta alguna a la petición se verificará si este hecho vulnera los derechos del accionante.

Al ser ésta la oportunidad legal y al no haber encontrado causal que invalide la actuación, se entra a decir el presente asunto, previas las siguientes,

## **II. CONSIDERACIONES.**

### **1. 1. De la Acción de Tutela.**

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela, está instituida única y exclusivamente para la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales de todas las personas del Estado cuando éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de una autoridad que los desconozca. También procede como mecanismo transitorio, no obstante existir un medio alternativo de defensa judicial, cuando sea necesario utilizarla para evitar un perjuicio irremediable que, a juicio del juez, sea inminente, grave y de tal magnitud que se requiera de medidas urgentes e impostergables para impedir que el perjuicio se extienda "*y llegue a ser de tal naturaleza hasta el punto del no retorno de la situación, o lo que es lo mismo, que se convierta en irremediable*".

Esta 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.

**2. Del Derecho de Petición.** La Constitución Política, en el Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23, consagra el derecho de petición, garantizando a todos los habitantes el derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Al respecto, estatuye la ley 1755 de 2015, por la cual fue desarrollado este derecho fundamental, que:

*"Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos."*

Fijándose además como plazo para obtener respuesta a las solicitudes elevadas invocado el derecho fundamental de petición, el término de 15 días siguientes a su recepción, según fue establecido en el art. 14 de la norma ibídem.

Ahora, sobre los parámetros que debe cumplir la respuesta que se emita frente a una petición elevada ante una autoridad o entidad, para efectos de considerar que colma con las exigencias propias del derecho fundamental, ha dicho la jurisprudencia, que estas son<sup>1</sup>:

***"i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático. Al respecto la sentencia T-377 de 2000 expresó:***

*"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado** 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. (...)*

En síntesis, ese derecho puede ser ejercido por toda persona, y por medio de él, se puede recurrir ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas, con el fin de obtener una pronta resolución a las solicitudes que se presenten, aclarando sí, que la respuesta no conlleva la obligación de responder afirmativa a la petición, ni se requiere que esa decisión tenga una determinada forma; lo que se exige es una pronta, oportuna, sustentada y notificada respuesta de fondo, independiente de que sea acceda o no a lo solicitado.

### III. CASO CONCRETO:

De los documentos allegados con el escrito de tutela, se acreditó que las accionantes LUZ MARIA LONDOÑO ISAZA y ASTRID ELENA BETANCUR AVENDAÑO el día 19 de marzo de 2020, presentaron solicitud dirigida a la sociedad KANTAR WORLDPANEL PERÚ S.A.S. (Sucursal Colombia) mediante la cual, pretendían se completara la información estipulada en la respuesta al derecho de petición que las accionantes realizaron a la entidad accionada en el mes de febrero del presente año.

Respecto a la prueba de presentación de la petición, las accionantes aportaron constancia de recibido del alcance a la respuesta del primer derecho de petición, con la guía numero 9112227508 expedida por la empresa de mensajería Servientrega donde consta que dicha petición fue remitida y recibida en la dirección Avenida 19 numero 96 – 07 Edificio Palo Verde en la Ciudad de Bogotá, en la cual consta que fue recibida por Marcela Montealegre el día 25 de marzo de 2020, ahora, a pesar de que esta dirección no reposa en la página web o en el certificado de existencia y representación de la entidad accionada, tal dirección reposa en correos cruzados entre las partes y aportados al plenario, por ende, para esta judicatura tal dirección se encuentra habilitada para el recibo de la petición, máxime como se estableció la petición fue recibida, pues no tiene lógica que si la entidad accionada no tiene oficinas allí, hubiesen recibido el derecho de petición.

Respecto al termino con que cuenta la accionada para dar respuesta a la petición, se tiene que el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, establece que (...) *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda 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.*

En lo concerniente a la respuesta, se tiene que la parte accionada manifiesta haber dado respuesta integral, de fondo y oportuna a los derechos de petición presentados por las accionantes, como prueba de ello aporta la copia de las peticiones recibidas y las respuestas y anexos entregados, **aclarando no haber recibido comunicación alguna del alcance al derecho de petición**, el cual es objeto de amparo en la presente acción constitucional, situación que no es acorde a la realidad por lo manifestado anteriormente, en razón a que dicha solicitud fue recibida en la dirección avenida 19 numero 96 – 07 Edificio Palo verde, ubicado en la ciudad de Bogotá, pues así consta en la guía generada por la empresa de mensajería Servientrega, con el número 9112227508, y que la misma fue recibida por Marcela Montealegre el 25 de marzo de 2020.

Así las cosas, se tiene que, en virtud de lo manifestado por la entidad accionada, esta no dio respuesta al derecho de petición presentado por las accionantes en escrito del 19 de marzo de la presente anualidad, además de los documentos allegados al plenario, tampoco se evidencia que hayan dado respuesta, y el termino contemplado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, se encuentra agotado, razón por la cual esta agencia judicial considera que la entidad accionada está vulnerando el derecho fundamental de petición de las actoras y habrá lugar a conceder el amparo constitucional deprecado, ordenando a la parte accionada, que en el término de 48 horas proceda a responder de fondo, de manera clara, precisa y congruente a lo pedido, además, deberá poner tal respuesta en conocimiento de las peticionarias en la dirección indicada para tal fin. Esto, por cuanto

desde la presentación del primero derecho de petición se observa que la respuesta no contempló todos los documentos solicitados, pues no se observa de manera detallada que se de respuesta indicando cada una de las solicitudes de las petentes ni tampoco se hace alusión a que se anexan de forma clara y concreta, se evidencia entonces que fue cierta la necesidad de las accionantes de solicitar una ampliación o insistencia sobre la respuesta al primer derecho de petición indicando con claridad que había faltado en la respuesta entregada, lo que demuestra que la respuesta no fue completa y por tanto como ya se explicó más arriba, se da validez a la segunda solicitud la cual debe tener igualmente una respuesta de fondo.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Once Civil Municipal de Medellín Antioquia, Administrando Justicia en Nombre del Pueblo y por Mandado expreso de la Constitución,

#### **IV. FALLA:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de las señoras **LUZ MARIA LONDOÑO ISAZA y ASTRID ELENA BETANCUR AVENDAÑO**, el cual está siendo vulnerado por **KANTAR WORLDPANEL PERÚ S.A.S.** (Sucursal Colombia), conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **KANTAR WORLDPANEL PERÚ S.A.S.** (Sucursal Colombia), que en el término improrrogable de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a responder la petición presentada ante esa entidad por las accionantes, el **19 de marzo de 2020**, respuesta que deberá ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido, además, deberá ser puesta en conocimiento de las peticionarias en la dirección indicada para tal fin.

**TERCERO: NOTIFICAR** por el medio más expedito y eficaz posible la presente decisión a las partes, según lo dispuesto por los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**CUARTO: REMITIR** el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, si no fuere impugnada, dentro de los tres (3) días siguientes.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink that reads "Vélez P.". The signature is written in a cursive style with a vertical line on the left side of the "V" and a horizontal line extending to the right.

**LAURA MARÍA VÉLEZ PELÁEZ  
JUEZ**