REPÚBLICA DE COLOMBIA

DEPARTAMENTO DE ARAUCA
TRIBUNAL SUPERIOR DISTRITO JUDICIAL DE ARAUCA
SALA ÚNICA

ELVA NELLY CAMACHO RAMÍREZ
Magistrada ponente

Aprobado por Acta de Sala No. 0266

Proceso	Acción de tutela 2° Instancia
Radicado	81001311000220230005301
Accionante	Carlos Arturo Duque Gómez
Accionados	Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES
Derecho invocado:	Derecho de petición
Asunto	Sentencia

Sent. No.067

Arauca, Arauca, once (11) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

1. Asunto a tratar

Resolver la impugnación promovida por la apoderada judicial de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, contra el fallo proferido el 22 de marzo de 2023 por el JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE ARAUCA EN ORALIDAD[1].

2. Antecedentes

2.1. Del escrito de Tutela[2]

El señor CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ demanda en acción de tutela a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, por la falta de respuesta al derecho de petición radicado el 13 de enero de 2023 por medio del buzón electrónico *contacto@colpensiones.gov.co*, relativo a la solicitud de pérdida de

[1] Clara Eugenia Pinto Betancourt - Juez
[2] Del 7 de marzo de 2023.

capacidad laboral, que en pretérita oportunidad rechazó la entidad mediante oficio # BZ2022_14979907 del 13 de octubre de 2022.

Pretensiones:

> ***''PRIMERO:*** *Tutelar el derecho fundamental al debido proceso, por conexidad con el derecho fundamental a la seguridad social y el principio a la calificación de pérdida de capacidad laboral integral.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Ordenar a COLPENSIONES AFP y/o quien corresponda notifique el dictamen de calificación de perdida de la capacidad laboral integral, sin dilatación y obstáculos administrativos.''*

Anexos

Fecha	**Asunto**	**Oficio Rad.**
Mayo de 2022	Entrega de solicitud para determinación de pérdida de capacidad laboral	#2022-7185365
2 de junio de 2022	Colpensiones acusa recibido e informa inicio del trámite	# BZ2022_7185365-1591797
7 de junio de 2022	Colpensiones solicita actualizar historia clínica actualizad	# BZ2022_7185365-1674849
7 de julio de 2022	El señor Duque Gómez solicita prórroga	# 2022_9304469
27 de julio de 2022	Colpensiones accede a la prórroga	#BZ2022_9362836-2017680.
12 de septiembre de 2022	Colpensiones notifica vencimiento de la prórroga otorgada y finalización del trámite por desistimiento tácito	#BZ2022_71853665-2773642
6 de octubre de 2022	El señor Duque Gómez completar los documentos de la solicitud inicial.	# 2022_14494110
13 de octubre de 2022	Colpensiones rechaza trámite de calificación de pérdida de capacidad laboral	# BZ2022_14979907
9 de noviembre de 2022	Solicitud elevada a COLPENSIONES: *''emitir calificación de PCL, teniendo en cuenta que remitió la documentación solicitada''*	# 2022_16404890

16 de noviembre de 2022	*''se rechaza caso teniendo en cuenta que se solicitó documentación adicional el 7 de junio de 2022 y el usuario ni aporta documentación solicitada dentro del término dispuesto''*	# BZ2022_16473290-3442506
13 de enero de 2023	el señor Duque Gómez presenta nuevamente una solicitud de pérdida de capacidad laboral	*contacto@colpensiones.gov.co* (Pantallazo de envío)

2.2 Trámite procesal

El JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE ARAUCA EN ORALIDAD admite[3] la acción de tutela, vincula al trámite a SANITAS EPS, RIESGOS PROFESIONALES COLMENA S.A. – COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, al anterior empleador INDEPENDENCE DRILLING S.A., y concede (2) días a la accionada para que rinda informe en los términos del artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

2.3. Respuestas

2.3.1. Accionada

Administradora Colombiana de Pensiones (COLPENSIONES), A través de Dirección de Acciones Constitucionales, informa que no se evidencia radicación del 13 de enero de 2023 y explicó que el canal <<*contacto@colpensiones.gov.co*>> que según demandante utilizó para presentar la petición objeto de la acción de tutela no está habilitado para este tipo de solicitudes[4]; además, argumentó que no se demostró la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega, motivo por el cual tampoco se generó la obligación de remitir la petición de acuerdo con el artículo 21 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), ya que la referida dirección electrónica se emplea para la salida de comunicaciones, pero no para la recepción de solicitudes.

Finalmente, la entidad sostuvo que la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para resolver la calificación de pérdida de capacidad laboral, ya que no cumple con los requisitos de procedencia establecidos en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991. Además, no

[3] Auto 139 del 8 de marzo de 2023
[4] Citó la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional, que, a su juicio, sostiene que para que exista la obligación de responder, el medio de comunicación debe estar habilitado para tal fin.

se demostró que la entidad haya vulnerado los derechos reclamados por el demandante.

2.3.2. Vinculados

SANITAS EPS[5], Frente al proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral de origen común, expresó que corresponde a COLPENSIONES, de acuerdo con la normatividad vigente. En consecuencia, solicitó la desvinculación de la Empresa Promotora de Salud del trámite tutelar, al considerar que carece de legitimación en la causa por pasiva frente a las pretensiones planteadas en la demanda.

Aun así, comunicó que el señor DUQUE GÓMEZ, afiliado activo al régimen contributivo, no ostenta registros o solicitudes pendientes en el área de medicina laboral de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, conceptos de rehabilitación por incapacidades prolongadas, ni remisiones para la calificación de pérdida de capacidad laboral por diagnósticos de origen común.

COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES S.A.[6] Tras revisar los sistemas de información, constató que no existe reporte de accidente o enfermedad a nombre del señor Duque Gómez, ni le ha proporcionado servicios asistenciales, ya sea directamente o a través de su red de proveedores, por lo tanto, declara su falta de competencia en relación a las peticiones presentadas en la acción de tutela, comoquiera que están dirigidas contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -COLPENSIONES, con ocasión a la calificación de la pérdida de capacidad laboral derivada de enfermedades de origen común, y, por lo tanto, solicitó la improcedencia de la acción de tutela en lo que respecta a la aseguradora.

3. Fallo de primera instancia

El 22 de marzo de 2023, el JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE ARAUCA EN ORALIDAD ordena:

> *"**PRIMERO**: **TUTELAR** los derechos fundamentales al debido proceso, seguridad social, igualdad, y de petición, invocados por el señor **CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ**, en el marco de la acción de amparo interpuesta*

[5] Respuesta del 10 de marzo de 2023, por medio de la Coordinadora de la Oficina Arauca
[6] Contestación del 10 de marzo de 2023

contra la ***ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES****, conforme las razones expuestas en esta decisión.*
SEGUNDO*: **ORDENAR** a la* ***ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES*** *que, en el término perentorio de* ***cuarenta y ocho (48) horas****, brinde respuesta a la solicitud formulada por el señor* ***CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ*** *el día 16 de enero de 2023, relacionada con la pérdida de capacidad laboral, de conformidad con la exposición de motivos de esta decisión." (sic)*

El Despacho de primer nivel consideró inválidas las exculpaciones invocadas por **COLPENSIONES** para tener *''por no radicada''* la petición elevada por el señor **CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ** el 13 de enero hogaño, remitida a la dirección electrónica contacto@colpensiones.gov.co, comoquiera que se trata de un canal oficial publicado en la página web de la entidad, y además, fue empleado por la Administradora de Pensiones para notificar el 13 de octubre de 2022 que su solicitud de pérdida de capacidad laboral había sido rechazada.

Aunado a lo anterior, reprochó que la entidad tampoco informó cuál era el canal tecnológico correcto, ni mucho menos cumplió con su obligación de redirección a la dependencia encargada, en armonía con el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA.

4. La impugnación [7]

Inconforme con la decisión de primera instancia, COLPENSIONES reitera que, al revisar sus bases de datos, la entidad no encontró la solicitud de calificación de pérdida de capacidad laboral pendiente de trámite, hecho que imposibilita la protección del derecho de petición del señor Duque Gómez, quien además lo radicó por medios no oficiales, motivo por el cual, si se fallara en su contra, estarían en una posición de desconocimiento del contenido y anexos. Sin perjuicio de lo anterior, remitió al área de estandarización la correcta radicación del trámite y una vez recibido el pronunciamiento de dicha área, procederían a informar al Despacho.

Asimismo, subrayó el carácter subsidiario de la calificación mediante acción de tutela, que no puede considerarse como mecanismo idóneo para dirimir el conflicto suscitado por el accionante, de modo que, ante cualquier discrepancia con lo decidido, el señor Duque Gómez debe

[7] Oficio Bz 2023_4499728 del 28 de marzo de 2023

agotar los procedimientos administrativos y judiciales establecidos para la pérdida de capacidad laboral, antes de acudir al juez constitucional.

5. Consideraciones

5.1. Competencia

Es competente esta Sala para conocer de la impugnación conforme el artículo 86 constitucional y lo dispuesto en el artículo 32 del decreto 2591 de 1991.

5.2 Procedencia de la acción de tutela.

5.2.1 Legitimación en la causa por activa y por pasiva

El señor Carlos Arturo Duque Gómez, quien promueve acción de tutela en nombre propio y en defensa de su derecho fundamental de petición, se encuentra legitimado en la causa por activa; y, conforme lo señalan los artículos 86 de la Carta Magna y 5 del decreto 2591 de 1991, la accionada Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, señalada de transgredirlo, se encuentra legitimada en la causa por pasiva, dada su naturaleza de entidad pública.

5.2.2 Inmediatez.

Los hechos presuntamente generadores del daño se remontan al 13 de enero de 2023 y la acción de amparo fue promovida el día 7 de marzo del mismo año, es decir, tan solo 1 mes y 20 días después a la radicación de la solicitud, circunstancia que permite acreditar el requisito de inmediatez.

5.2.3 Subsidiaridad.

Se encuentra establecido en el artículo 86 de la Constitución y el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, que el ejercicio de la acción de tutela requiere la inexistencia de otro medio de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección de sus derechos, a menos que el amparo se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En el presente evento, la accionante no cuenta con otro mecanismo idóneo y eficaz para defender judicialmente su prerrogativa al derecho

de petición, pues como ha insistido el Alto Tribunal Constitucional no existe en el ordenamiento jurídico colombiano un medio efectivo para su protección, adicional a la acción de amparo. Al respecto ha manifestado la Corte Constitucional:

> "*En el caso concreto de la protección del derecho de petición, esta Corte ha estimado que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no ocurrió, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.*"[8]

5.2. Problema Jurídico

La Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, ¿vulneró el derecho fundamental de petición del señor Carlos Arturo Duque Gómez al no responder a la solicitud de pérdida de capacidad laboral que fue enviada al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co, del cual la Administradora aduce no ser una vía autorizada para tal fin?

Para abordar la cuestión, es pertinente esclarecer, si ante la falta de acuse de recibido (i) ¿La captura de pantalla del envío del correo electrónico constituye una prueba válida según la legislación y jurisprudencia colombiana? y; (ii) ¿Es válido el argumento de COLPENSIONES de que el canal de comunicación utilizado no está habilitado para recibir este tipo de solicitudes?

5.3. Supuestos jurídicos

5.3.1. Derecho de petición a través de medios tecnológicos

El artículo 23 de la Constitución dispone que "t*oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*". Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, y comporta dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y

---

[8] Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-077 de 2018, M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.

como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario[9].

De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública[10], y de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen por medios electrónicos. Tales postulados relativos a la implementación de las tecnologías de la información para el ejercicio del derecho de petición han sido reconocidos por La Corte Constitucional:

En paralelo con lo anterior, la Ley 527 de 1999[11] reconoció los efectos jurídicos que tiene la información compartida por medios electrónicos, y en concreto, dispuso que ante la exigencia normativa de que alguna información deba constar por escrito, ese requisito se satisface con un mensaje de datos[12], definido como "l*a información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;*"[13].

En este orden de ideas, el CPACA y el marco normativo que regula el derecho de petición no se limita a unos canales específicos para

---

[9] Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

[10] Ley 1437 de 2011: "***ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.*** *En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:// 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto (…) Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (…)"*

[11] "*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."*

[12] Ley 527 de 1999: "***ARTICULO 6o. ESCRITO.*** *Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta. Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas prevén consecuencias en el caso de que la información no conste por escrito."*

[13] Ley 527 de 1999, artículo 2, literal a).

permitir el ejercicio del derecho, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia frente al medio tecnológico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior[14]; al respecto, mencionó La Corte en Sentencia T-230 de 2020:

> *''El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.''*

Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser "*tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado*"[15].

La Corte en Sentencia T-230 de 2020 también estableció las reglas para la radicación y solicitudes en plataformas tecnológicas, a saber:

> *''(i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.'' (sic)*

5.3.2. Sobre la prueba de la recepción del correo electrónico; valor de las capturas de pantalla

---

[14] En la Sentencia C-951 de 2014, La Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad "*para comunicar o trasmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y trasferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición*"

[15] Ley 527 de 1999: "***ARTICULO 7o. FIRMA.*** *Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si: // a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación; // b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado. // Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que no exista una firma.*"

Frente a esta materia, el Código General del Proceso establece que los mensajes de datos[16]: (i) se presumen auténticos (artículo 244); (ii) tienen valor probatorio (artículo 247); y (iii) pueden ser utilizados como medio de notificación (artículo 291).

Ahora bien, sobre la valoración probatoria de los correos electrónicos allegados al proceso como prueba documental *(pantallazo),* La Corte Suprema de Justicia mediante la Sentencia SL-5246 de 2019[17] señaló que: (i) los mensajes de datos son medios de prueba válidos y se les otorga el mismo tratamiento de los documentos contenidos en papel[18] ; (ii) el juez debe valorar las copias simples de los mensajes de datos bajo los principios de buen fe y lealtad procesal, lo que supone que no se debe restar validez a las mismas *"bajo una órbita formalista"*[19]; y (iii) las copias o *pantallazos* de los mensajes de datos podrían aceptarse como pruebas, siempre que estén revestidas de una mínima individualización, esto es *a)* que cuenten con la información del remitente, *b)* el receptor del mensaje y *c)* la fecha de envío de este.

A su vez, El Consejo de Estado, en la sentencia proferida en el expediente 25000-23-26-000-2000-00082-01[20] señaló que, si bien es deseable que los correos electrónicos que se pretenden hacer valer como prueba cuenten con soporte digital y firma electrónica, eso no supone que el allegar reproducciones documentales -*capturas de pantalla*- de mensajes de datos deba llevar a su rechazo como prueba, *"pues las normativas internaciones y nacionales propenden por su eficacia y en esa línea se destaca la autorización al operador judicial de utilizar criterios alternativos para verificar la autenticidad del mensaje, a la luz del principio de buena fe, pilar esencial para la comprensión y aplicación de la normativa en comento. De otro lado, debe señalarse que la aplicación inflexible de la regla de autenticidad desconoce una realidad, esto es la dinámica en la que las personas se comunican a través de las redes y priva al proceso de un medio de prueba que puede permitir la debida solución del caso"*[21]

---

[16] El artículo 2º de la Ley 527 de 1999[16] define el mensaje de datos como *"lJa información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax"*. A la vez, el artículo 5º ibidem establece que *"no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos"*. Adicionalmente, el artículo 9º *ejusdem* dispone que la información consagrada en un mensaje de datos se considera íntegra si ha permanecido completamente inalterada y señala que el grado de confiabilidad de la información *"será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso"*.

[17] Radicado 74778.
[18] Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, Sentencia SL-5246 de 2019.
[19] Ibidem
[20] Rad. 36321
[21] Consejo de Estado, Sentencia CE-25000-23-26-000-2000-00082-01(36321)

En este mismo sentido, La Corte Constitucional en Sentencia T-043 de 2020 se pronunció sobre el valor probatorio de una captura de pantalla, al analizar el uso de una reproducción parcial de una conversación de WhatsApp como medio de prueba. En dicha oportunidad, la Corporación estimó que, (i) si bien es cierto que las capturas de pantalla tienen valor probatorio, como lo reconocen el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, también lo es que (ii) dicho valor es indiciario[22], en la medida en que existe la posibilidad de "*que, mediante un software de edición, un archivo digital impreso que contenga texto pueda ser objeto de alteraciones o supresiones*" [23]. En ese sentido, la Corte Constitucional estableció que las capturas de pantalla, también denominadas "pantallazos", tendrán que ser analizados con "*los demás medios de prueba*" debidamente aportados al expediente. También La Sentencia T-238 de 2022 recopiló los expuestos criterios legales y jurisprudenciales:

> *''los mensajes de datos son pruebas válidas en el ordenamiento colombiano; (ii) es deseable que se plasmen firmas digitales y, en general, que se acuda a los medios de prueba que permitan autenticar el contenido de los mensajes de datos, su envío y recepción; (iii) sin perjuicio de lo anterior, las copias impresas y las capturas de pantalla tienen fuerza probatoria, las cuales deberán ser analizadas bajo el principio de la sana crítica y partiendo de la lealtad procesal y la buena fe; y (iv) en todo caso, su fuerza probatoria es la de los indicios, lo que supone la necesidad de valoración conjunta con todos los medios de prueba debidamente incorporados al plenario.*

5.5. Caso concreto.

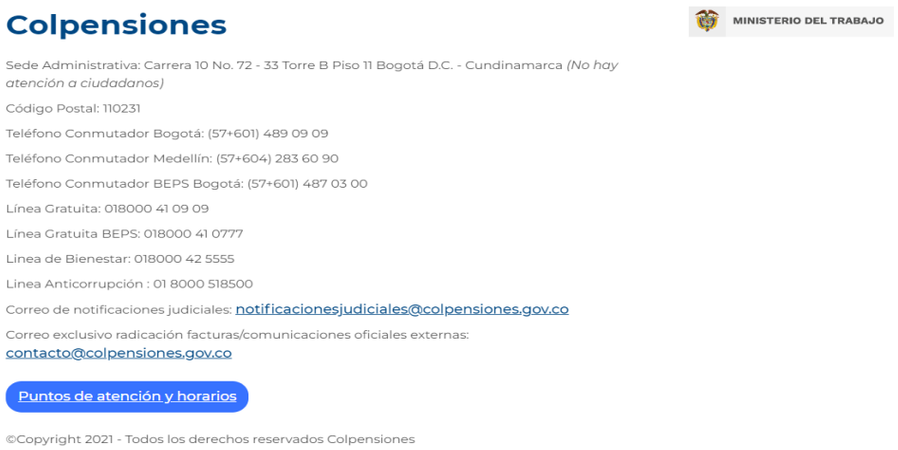
En el caso *sub-examine* se evalúa si la Administradora Colombiana de Pensiones -COLPENSIONES, infringió el derecho fundamental de petición del señor CARLOS ARTURO DUQUE GOMEZ, por no brindar respuesta a la solicitud presentada el 13 de enero de 2023 al correo electrónico *contacto@colpensiones.gov.co*, canal de correspondencia que la entidad demandada indica no estar autorizado para recibir peticiones relacionadas con la pérdida de capacidad laboral, aunado al hecho de que *''el actor no demostró el acuse de recibido, pues debe garantizar el envío y su recepción''*, y por lo cual tampoco nació la obligación de remitir por competencia al área correspondiente.

---

[22] "*El indicio como mecanismo probatorio se plasma en un juicio de inferencia lógica que emite el juez teniendo en cuenta la existencia probada de un hecho indicador que lo lleva a concluir la presencia de otro indicado. Tal instrumento conceptual le permite al juzgador adquirir certeza sobre la autoría y responsabilidad del procesado cuando otros medios probatorios no se la brindan; la confiabilidad descansa en la demostración racional del hecho indicador y en la capacidad del juez para valorarlo e inferir de él la existencia del hecho indicado y su lógica conexión con el sujeto a ellos ligado*", Magistrado Alfonso Reyes Echandía, Sentencia de fecha 26 de julio de 1982

[23] Corte Constitucional, Sentencia T-043 de 2020

Tales exculpaciones fueron descartadas por el Despacho de primera instancia, que valoró la dirección electrónica empleada como un medio idóneo para radicar la petición, comoquiera que ésta fue empleada por la entidad el 13 de octubre de 2022 para notificar el desistimiento tácito de su primera solicitud[24], y que se trata de un canal que la misma publicita en su página web[25], según se aprecia en la siguiente imagen:



En tal virtud, la Sala avala la postura de primera instancia, además, por encontrar acreditados los criterios que la Corte Constitucional ha expuesto en la materia: *''Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio''*[26]

En consecuencia, es claro que la entidad no puede negar la recepción del derecho de petición bajo la excusa de que el canal no está autorizado para tal fin, y aunque es cierto que no está obligada a otorgar necesariamente lo solicitado en la reclamación, sí debe proporcionar una respuesta de fondo[27] que sea eficaz, oportuna y

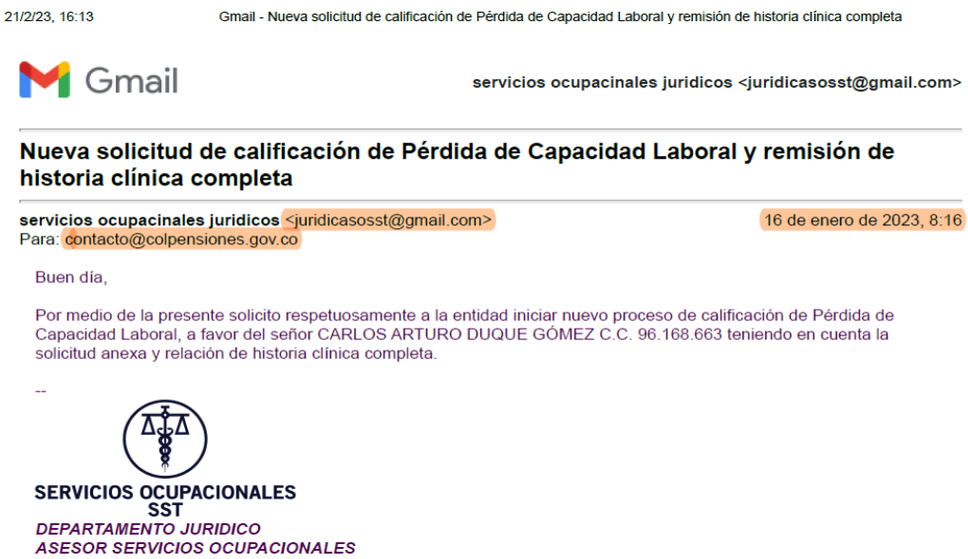
---

[24] *Oficio # BZ 14979907 del 13 de octubre de 2022*
[25] https://www.colpensiones.gov.co/

[26] Sentencia T-230 de 2020
[27] Desde sus inicios, la Corte Constitucional diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: "*no se debe confundir el derecho de petición (…) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales*

congruente con la misma, y en el mismo sentido, si el área receptora carece de competencia para pronunciarse sobre el fondo del asunto, es fundamental informar al peticionario y remitirlo al área encargada de tomar la decisión respectiva. No obstante, se trata de una carga que tampoco acreditó La Administradora de Pensiones, que con posterioridad a la sentencia de primera instancia, prometió oficiar al área de estandarización para ubicar la petición.

Adicionalmente, como también advirtió el Despacho de primer grado y de conformidad con lo expuesto en el escrito tutelar[28], el señor (i) **CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ (ii) radicó el 16 de enero de 2023 a las 8:16 a.m.**, por medio del e-mail juridicasosst@gmail.com, *''Nueva solicitud de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral y remisión de historia clínica completa''* ante **(iii) COLPENSIONES**, a través del correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



21/2/23, 16:13 Gmail - Nueva solicitud de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral y remisión de historia clínica completa

Gmail servicios ocupacinales juridicos <juridicasosst@gmail.com>

Nueva solicitud de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral y remisión de historia clínica completa

servicios ocupacinales juridicos <juridicasosst@gmail.com> 16 de enero de 2023, 8:16
Para: contacto@colpensiones.gov.co

Buen día,

Por medio de la presente solicito respetuosamente a la entidad iniciar nuevo proceso de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral, a favor del señor CARLOS ARTURO DUQUE GÓMEZ C.C. 96.168.663 teniendo en cuenta la solicitud anexa y relación de historia clínica completa.

--

SERVICIOS OCUPACIONALES SST
DEPARTAMENTO JURIDICO
ASESOR SERVICIOS OCUPACIONALES

De suerte que, también se encuentran plenamente acreditadas las exigencias para dar valor probatorio a las copias o *pantallazos* de los mensajes de datos, al estar revestido de una mínimo individualización, esto es *a)* cuenta con la información del remitente, *b)* del receptor del mensaje y *c)* la fecha de envío de este.

Conjuntamente con lo expuesto, en Sentencia 11001020300020200102500 del 3 de junio de 2020, la Sala Civil de

---

contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N)." Sentencias T-242 de 1993; T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

[28] Anexos del escrito tutelar, folio 43

la Corte Suprema de Justicia destacó que la libertad probatoria, establecida en el artículo 165 del Código General del Proceso, se impone como regla general para validar o refutar la recepción de un mensaje de datos, mientras la solemnidad *ad probationem* es la excepción, de manera que, su prueba u objeción puede respaldarse mediante cualquier medio de prueba que sea pertinente, conducente y útil.

Así pues, a pesar del amplio espectro de libertad probatoria, y de existir comunicaciones previas con el accionante por medio de la dirección contacto@colpensiones.gov.co, la accionada no acreditó búsquedas en su historial de correo electrónico alrededor de la fecha en la que el demandante afirmó haber enviado el correo; ni solicitó una confirmación al proveedor de servicios sobre los posibles problemas de entrega o recepción durante el periodo en cuestión; o demostró pesquisa alguna en la bandeja de correos no deseados para asegurarse de que no fue clasificado erróneamente; ni descartó si hubo algún problema técnico o de mantenimiento con los servidores del buzón; entre tantas otras posibilidades; por el contrario, simplemente se limitó a afirmar que el accionante no probó el arribo de la comunicación y *"que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales."* *(sic),* argumentos que en todo caso carecen de suficiencia para desvirtuar la valoración probatoria de la captura de pantalla aportada por el accionante, a la luz de las potestades de libertad probatoria en la materia[29] y las cargas de la prueba previstas en el artículo 167 del estatuto procesal[30].

En suma, el acuse de recibido no es estrictamente necesario para confirmar su envío y recepción, pues en el contexto actual, en el que la comunicación digital es prevalente, es dable recurrir a métodos

---

[30]**Código General del Proceso Artículo 167. Carga de la prueba:** *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (…) La parte se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el material probatorio, por tener en su poder el objeto de prueba, por circunstancias técnicas especiales, por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio, o por estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte, entre otras circunstancias similares."*

alternativos para verificar la autenticidad del mensaje y su envío efectivo, tales como capturas de pantalla, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos mínimos de individualización, lo que permite adaptar el proceso a la realidad de las comunicaciones digitales, y en el caso concreto, quedó demostrada la capacidad de recibir y gestionar solicitudes a través del canal de comunicación empleado por el solicitante, y por tanto, se considera que el derecho de petición fue efectivamente radicado ante un medio idóneo para ello, y que comoquiera que a la fecha no existe una respuesta de fondo, persiste la vulneración al derecho fundamental del accionante.

Así las cosas, se confirmará la decisión de primer grado.

6. DECISIÓN

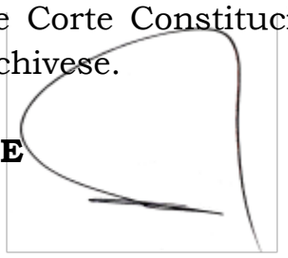
En mérito de lo expuesto, la SALA ÚNICA del TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE ARAUCA, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y la Ley,

7.RESUELVE

PRIMERO: **CONFIRMAR** la sentencia impugnada.

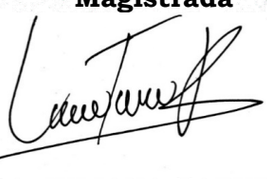
SEGUNDO: Luego de las notificaciones correspondientes, REMÍTASE la actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. De ser excluida, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ELVA NELLY CAMACHO RAMÍREZ
Magistrada Ponente

MATILDE LEMOS SANMARTÍN
Magistrada



LAURA JULIANA TAFURT RICO
Magistrada