



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO 25 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SECCIÓN SEGUNDA – ORAL**

Bogotá D. C., trece (13) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

PROCESO No.:	11001-33-35-025-2024-00061-00
ACCIONANTE:	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO
ACCIONADO:	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES
ACCIÓN:	TUTELA

Procede el Despacho a dictar sentencia de primera instancia en la acción de tutela promovida por el señor **DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO** en contra de la **Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones** por la presunta violación al derecho fundamental de Petición.

I. ANTECEDENTES

1.1. Soporte Fático de la Solicitud de Amparo

Del escrito de tutela se extraen los siguientes **HECHOS** relevantes:

“1. El día 05 de diciembre de 2023, se envió petición ante el COLPENSIONES, a su correo contacto@colpensiones.gov.co, según consta en el documento que se adjunta con esta tutela.

2. A la fecha, COLPENSIONES no ha dado respuesta alguna frente a la petición, cabe reiterar que la petición se envió al correo contacto@colpensiones.gov.co único medio disponible para terceros que no tienen vinculación con Colpensiones para radicar peticiones.

Aunque la página de COLPENSIONES indique que dicho correo que es para terceros empleadores o empresas, y yo no soy ninguno de esas opciones, no existe ningún otro medio para radicar peticiones para terceros. Los demás correos o enlaces de PQRS requieren un registro previo y son para afiliados, pensionados o demás personas que tienen vínculos con la entidad y cuya petición se relaciona con trámites pensionales, lo cual no es el caso, toda vez que mi petición es de información general en mis funciones como Congresista de la República.

No sobra decir que, en virtud de la jurisprudencia sobre derecho de petición, es deber de la entidad dirigir la petición al área correspondiente y no trasladar esta carga al peticionario.”

1.2. Pretensiones

El tutelante solicitó al Despacho acceder a las siguientes:

“PRIMERO: TUTELAR el Derecho Fundamental al DERECHO DE PETICIÓN que fue vulnerado por la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, al no dar respuesta de fondo a la solicitud y omitir los tiempos estipulados en la norma.

SEGUNDO: SE CONMINE a Colpensiones a facilitar la radicación de peticiones de interés general para terceros ajenos a la entidad y conteste, dentro de los términos legales, las peticiones que se le presenten.”

1.3. Trámite Procesal y Contestación de la Demanda de Tutela

La demanda de tutela fue admitida por este Despacho mediante auto de fecha 1 de marzo de 2024, en el que se ordenó notificar por el medio más expedito y eficaz, al representante legal de la Entidad accionada, a quien se le concedió el término de dos (2) días para que rindiera informe sobre los hechos y fundamentos de la acción, ejerciendo su derecho de defensa.

Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES

Allegó contestación a la acción de tutela, el 6 de marzo de 2024 vía correo electrónico, suscrita por la directora de la Dirección de Acciones Constitucionales de la entidad, quien manifiesta estar debidamente legitimada en la causa para emitir el correspondiente pronunciamiento.

Señaló que, verificadas las bases de datos de Colpensiones, no se evidencia solicitud radicada por el accionante pendiente de resolver, así mismo, no fue presentado por el accionante en el escrito de tutela soporte de radicación de solicitudes ante Colpensiones, por lo tanto, esta Administradora no está vulnerando derecho alguno en contra del accionante.

Indicó que el correo el cual manifiesta el accionante radico su solicitud no es un canal oficial para la recepción ni radicación de solicitudes, y tampoco está como un trámite autorizado para la radicación de peticiones de los usuarios, información que se detalla en la página de Colpensiones. Lo anterior tal como se le manifestó al accionante en la respuesta automática que argumenta haber recibido por parte de esta Administradora.

Sostuvo que Colpensiones es una entidad pública, que tiene representación nacional, lo que hace 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.

Mencionó que como lo ha señalado la Corte, para que nazca dicha obligación por parte del receptor, el medio debe ser un canal habilitado con el fin de tener comunicación entre las dos partes, sin embargo, el correo utilizado por el accionante nunca ha estado habilitado con este fin y el mismo no permite la transferencia de datos.

Adujo que un e-mail o correo electrónico, no permite garantizar la identificación plena del remitente y tampoco cumple con lo señalado en la Ley, razón por la que queda claro, que Colpensiones no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del CPACA, ello por cuanto como se dijo, estos correos solo son de salida y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

Finalmente solicitó se niegue la acción de tutela por improcedente ya que no cumple con los requisitos de procedibilidad del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991.

Acervo Probatorio

Con la demanda:

- Copia de la petición enviada.
- Constancia del correo enviado a COLPENSIONES.

II. CONSIDERACIONES

2.1. De la acción de tutela.

La acción de tutela, prevista en el Artículo 86 de la Carta Política y reglamentada por el Decreto 2591 de 1991, como mecanismo preferente y sumario, fue concebida como una acción judicial subsidiaria, residual y autónoma, a disposición de los ciudadanos, mediante la cual pueden reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, la protección judicial inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten amenazados o

vulnerados por la acción u omisión de autoridades públicas y, excepcionalmente, de particulares.

El trámite de esta herramienta jurídica por medio de un procedimiento preferente y sumario supone su prevalencia frente a las demás acciones, y que el fallo que disponga la protección de derechos fundamentales sea de inmediato cumplimiento, empero, puede ser impugnado ante el superior, quien luego debe remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

A la par, se constituye como una acción subsidiaria y residual, de manera que se torna improcedente cuando existen otros mecanismos de defensa judicial a los que puede acudir el interesado para obtener la protección de sus derechos fundamentales. No obstante, a pesar de ello, en el evento de que se acredite la configuración de un perjuicio irremediable, la solicitud de amparo se hace procedente.

Así, aunque la acción de tutela ha sido puesta por la Constitución y la Ley a disposición de todas las personas, ese derecho de acción no es absoluto, en cuanto está limitado por las causales de improcedencia, como la anteriormente mencionada, y las previstas en el Artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, tales como: i) Cuando para proteger el derecho se pueda invocar el recurso de habeas corpus; ii) Cuando se pretenda proteger derechos colectivos; iii) Cuando sea evidente que la violación del derecho originó un daño consumado, salvo cuando continúe la acción u omisión violatoria del derecho y, iv) Cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto.

Sin embargo, también la norma que crea la acción indica que la acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

2.2 De los Derechos Fundamentales Presuntamente Vulnerados

2.2.1 Derecho de Petición

El artículo 23 de la Constitución Política dispone que, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente, el artículo 85 *ibidem* consagra este mandato como un derecho de aplicación inmediata cuya protección se ejerce de manera idónea, adecuada y eficaz por intermedio de la acción de tutela¹.

Se ha definido el alcance y contenido del derecho constitucional fundamental de petición así:

¹ Corte Constitucional, T-831 de 2013.

«A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

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.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser

ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994².

Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado³»⁴.

De igual manera, se ha concluido que una respuesta es (i) suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que sea negativa a sus pretensiones⁵; (ii) efectiva si soluciona el caso que se planteado⁶; y (iii) congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la contestación a lo solicitado verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la solicitud formulada⁷.

De acuerdo con lo expuesto, el derecho constitucional fundamental de petición es vulnerado cuando una autoridad **no resuelve de fondo** lo pedido o no emite una pronta respuesta conforme a los términos legales.

En lo referente al término con que cuenta la Administración para emitir respuesta a las solicitudes como la incoada por el demandante, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸ 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...*».

3. Caso Concreto

De acuerdo con los hechos narrados, a la actuación adelantada y de lo acreditado en esta acción, se estudiará si se ha vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante frente a la solicitud radicada el 5 de diciembre de 2023 a través del correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co.

Por su parte la entidad accionada manifestó que no encontró petición presentada por el accionante, toda vez que ese correo electrónico no es un canal oficial para la recepción ni radicación de solicitudes y que en la pagina web de la entidad se encuentran los canales autorizados para la radicación de peticiones.

² Ver sentencias T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211-14, entre otras.

³ Sentencia T-173 de 2013.

⁴ Corte Constitucional, expediente T- 4.778.886, sentencia T-332-15, Bogotá, D.C., 1° de junio de 2015, Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos.

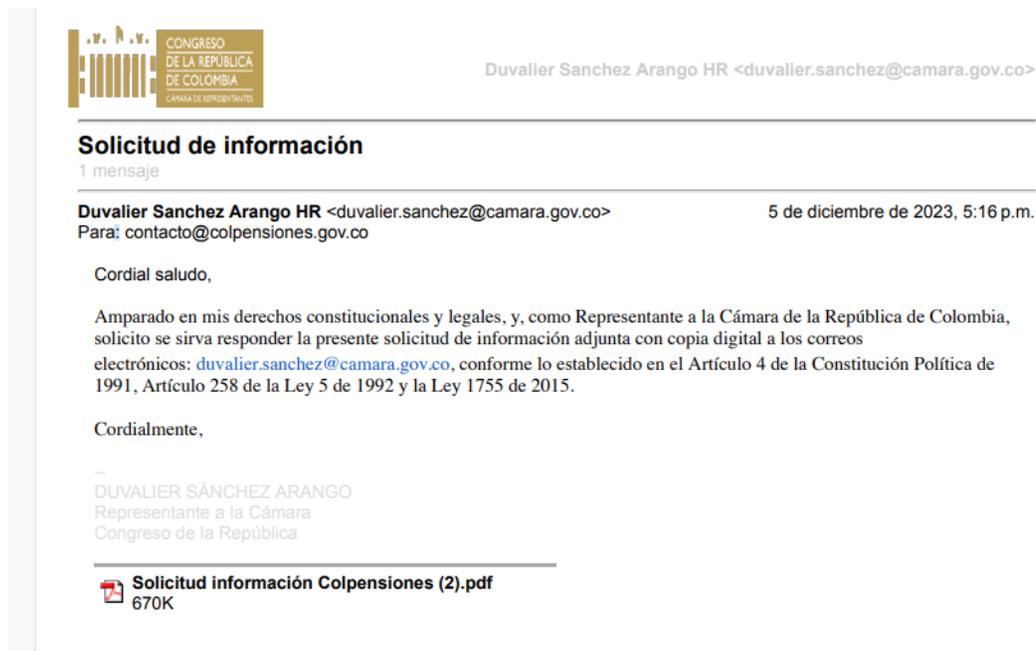
⁵ Sentencias T-1160A de 2001, con ponencia del Magistrado Manuel José Cepeda Espinosa y T-581 de 2003 Magistrado Ponente Rodrigo Escobar Gil.

⁶ Sentencia T-220 de 1994, Magistrado Ponente Eduardo Cifuentes Muñoz.

⁷ Ver las sentencias T-669 de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra y T-350 de 2006, con ponencia del Magistrado Jaime Córdoba Triviño.

⁸ Los artículos que regulan el ejercicio del derecho constitucional fundamental de petición en tal ordenamiento fueron sustituidos por la Ley 1755 de 2015.

De las pruebas a portadas con la demanda de tutela se advierte que el accionante aportó correo electrónico mediante el cual remitió la petición de información a Colpensiones, solicitud que fue remitida al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co, el cual se encuentra visible en la pagina web de la entidad accionada.



Igualmente, no es de recibo los argumentos presentados por Colpensiones en la contestación de la acción de tutela frente a que no se encuentra en la base de datos de la entidad constancia de la petición del accionante, toda vez que la petición fue puesta en conocimiento junto con el escrito de tutela y con la constancia del envío al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co visible en la página web de la entidad.

Por lo anterior, si bien es cierto la cuenta de correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co no era la adecuada para que el accionante remitiera su petición, no es menos cierto que esta cuenta de correo electrónico pertenece a Colpensiones razón por la cual debía ser tramitada por la entidad accionada conforme al artículo 21 del CPACA el cual señala:

“ARTÍCULO 21. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Así las cosas, de acuerdo con la jurisprudencia del máximo órgano constitucional, se encuentra probado que se violó el derecho fundamental de petición de los

accionantes, **ante la falta de respuesta de la accionada a la petición elevada el 5 de diciembre de 2023**, también se evidencia dentro de la tutela que lo único que solicitan los accionantes es una respuesta oportuna y clara a su requerimiento.

En consecuencia, el despacho amparará el derecho fundamental de petición vulnerado al tutelante y ordenará a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la sentencia, den traslado de la petición al funcionario competente para dar respuesta, quien deberá en un término de diez (10) días hábiles notificar respuesta de fondo, adjuntando copia de esta, a la petición interpuesta por los tutelantes el 5 de diciembre de 2023, lo anterior conforme al artículo 21 del CPACA.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTICINCO (25) ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

III. FALLA:

PRIMERO: TUTELAR el derecho constitucional fundamental de petición invocado por **DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la sentencia, remita la petición al funcionario competente, quien deberá en un término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición notificar respuesta de fondo, adjuntando copia de esta, a la petición interpuesta por el tutelante el 5 de diciembre de 2023, lo anterior conforme al artículo 21 del CPACA.

TERCERO: ADVERTIR a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, que el incumplimiento de lo dispuesto en este fallo dará lugar a las sanciones establecidas en el artículo 52 del Decreto Ley 2591 de 1991.

CUARTO: Comunicar a las partes por el medio más expedito la presente decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: De no ser impugnada esta decisión, remítase a la H. Corte Constitucional para eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

ANTONIO JOSÉ REYES MEDINA
Juez

CLM.

