

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO TREINTA Y UNO DE FAMILIA
BOGOTÁ D. C.

Bogotá D.C, siete (7) de febrero de dos mil veintidós (2022)

PROCESO: TUTELA

RADICADO: 31-2022-00040

ACCIONANTE: GLORIA MERCEDES LÓPEZ PIÑEROS

**ACCIONADO: ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES
– COLPENSIONES.**

ANTECEDENTES:

Procede el despacho a desatar la acción de tutela instaurada por la señora **GLORIA MERCEDES LÓPEZ PIÑEROS** en contra de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**, a fin de que se le ampare su derecho fundamental de petición.

Entre otros se citaron los siguientes hechos:

- Manifiesta la tutelante que, el lunes, 13 de diciembre de 2021 presentó derecho de petición ante la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, solicitando dar cumplimiento a las condenas impuestas en su contra en la sentencia de 29 de abril de 2021 proferida por el Honorable Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá D.C.
- Afirma la accionante que, la petición se entregó a través de correo electrónico certificado, el cual emitió constancia de que la solicitud fue recibida por COLPENSIONES lunes, 13 de diciembre de 2021.
- Por último indica la actora que, a fecha de miércoles, 26 de enero de 2022 COLPENSIONES no ha dado respuesta a la petición.

PRETENSION DE LOS ACCIONANTES

“1. Ordenar al presidente de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES y/o a quien corresponda, resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente, en el término perentorio de 48 horas, la petición presentada el 13 de diciembre de 2021”.

CONTESTACION AL AMPARO

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES-, conforme lo ordenado en el auto admisorio, procedió a recorrer el traslado de la presente acción, a través de **MALKY KATRINA FERRO AHCAR**, obrando en calidad de directora de acciones constitucionales de dicha entidad, quien manifiesta que:

Revisadas las bases de datos de Colpensiones, se puede observar que NO se encuentra petición presentada por la señora GLORIA MERCEDES LOPEZ PIÑEROS, tal como se puede observar en el histórico de tramites.

2021_12772292	27/10/2021	Tutelas y Demandas Judiciales	Demandas	En término
2021_13645566	16/11/2021			En Curso
2021_14245581	29/11/2021	Tutelas y Demandas Judiciales	Demandas	En término
2021_14584454	7/12/2021			En Curso
2021_14885650	7/12/2021	Correspondencia	Comunicación externa enviada	En Curso
2022_050290	24/01/2022	Tutelas y Demandas Judiciales	Demandas	En término
2022_1061767	27/01/2022	Tutelas y Demandas Judiciales	Tutelas	En término

Por consiguiente, el hecho vulnerador no se ha configurado en la medida en que el derecho prestacional no ha sido reclamado ante la entidad y Colpensiones no ha tenido la oportunidad de pronunciarse dentro de los términos de la ley y la jurisprudencia.

No obstante, en aras de atender las pretensiones de la presente acción de tutela, se evidencia de lo informado por la accionante que el día 13/12/2021 presentó petición a través del correo contacto@colpensiones.gov.co al respecto, es necesario hacer las siguientes precisiones:

- El correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial. Por ende, este correo solo recepciona y radica en los aplicativos de Colpensiones las comunicaciones remitidas de los correos institucionales de los despachos judiciales.
- Aunado a lo anterior el correo contacto@colpensiones.gov.co está dispuesto por la entidad para la emisión y remisión de facturas y comunicaciones externas, no para recibir peticiones por parte de los ciudadanos.

La accionante no demostró en los anexos de la tutela, diligencia alguna para radicar la petición a través de los canales oficiales que garantice a Colpensiones el conocimiento de la solicitud y por consiguiente, una respuesta oportuna. Se limita a indicar que Colpensiones no suministra en la página Web, la información para radicar la solicitud; afirmación que no obedece a la verdad. Como se comunicó anteriormente, Colpensiones tiene dispuesto en la página web, los canales para radicar correctamente las solicitudes prestacionales.

Tal como lo ha señalado el accionante, la petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través un correo electrónico, NO autorizado por esta Administradora, pero además sin que se demuestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.

Al respecto debe señalarse 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.

En atención a lo anterior, a través de su página oficial, <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicios-electronicos/>, ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica:

A continuación, encontrarás todos los trámites, consultas y certificados a los que puedes acceder por medio de nuestra Sede Electrónica, según sea tu relación con Colpensiones. Con excepción de nuestros Certificados y consultas a un clic, para acceder es importante que estés registrado en nuestro sistema.

¡Si ya te registraste [Ingresar ahora!](#)

Al hacer clic sobre los servicios identificados con la etiqueta [Extérnalo](#), verás que se abren pestañas nuevas, esto ocurre porque se encuentran en plataformas diferentes a la Sede Electrónica.

Certificados y consultas a un clic • Certificado de afiliación • Certificado de no pensión • Certificado de no vinculación BEPS • Estado de tu solicitud	Vinculado al programa BEPS • Certificado de Vinculación BEPS • Estado de Cuentas BEPS • Consulta de Saldo BEPS
Pensionado, beneficiario o indemnizado • Certificado de Deducidos y Devengados • Certificado de EPS • Certificado de Indemnización • Certificado de Pensión • Actualización de datos del pensionado • Corrección de Historia Laboral • Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias	Afiliado a Colpensiones • Historia Laboral Unificada • Actualización de datos de afiliado • Corrección de Historia Laboral • Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias • Portal para Colombianos en el Exterior Extérnalo • Pensión de vejez tiempos privados Extérnalo
No afiliado • Vinculación al Programa Hoy y Mañana BEPS • Afiliación electrónica Extérnalo • Traslado electrónico Extérnalo ¡Nuevo!	Empleadores y empresas • Portal web del aportante Extérnalo • Radicación web de documentos para ciudadano (traslado de régimen) y para empleador o tercero (facturas) Extérnalo • Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias • Como tercero (empresa o empleador) puedes usar el correo contacto@colpensiones.gov.co para la radicación de correspondencia.

Por su parte, respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad así como valoración de la pérdida de capacidad laboral, entre otros, deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC, de acuerdo a los horarios estipulados por la Entidad dentro del marco de la emergencia sanitaria; teniendo en cuenta que estas solicitudes requieren de unas validaciones tendientes a evitar alguna suplantación o cualquier riesgo que afecte el reconocimiento de un derecho económico.

Tal como es señalado por 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, se insiste, el correo utilizado por el accionante nunca ha estado habilitado con este fin y el mismo no permite la transferencia de datos.

En la misma sentencia de hecho, la Corte zanja la discusión respecto de que, en efecto, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades pueden determinar qué tipo de solicitudes pueden presentarse electrónicamente y cuales necesariamente deben hacerse de manera presencial.

Por otra parte y en el caso particular, su despacho debe tener en cuenta que el accionante señala que la petición fue “radicada” al correo tramitescolpensiones@colpensiones.gov.co o colpensionestramites@colpensiones.gov.co, medios que se insiste no solo no son oficiales sino que además no se encuentran habilitados para recibir mensajes de entrada.

Finalmente, solicita se DENIEGUE la acción de tutela contra COLPENSIONES por cuanto las pretensiones son abiertamente IMPROCEDENTES, como quiera que la presente tutela no cumple con los requisitos de procedibilidad del art. 6º del Decreto 2591 de 1991, así como tampoco se encuentra demostrado que Colpensiones haya

vulnerado los derechos reclamados por el accionante y está actuando conforme a derecho.

TRAMITE PROCESAL

La mencionada acción fue admitida por auto del veintiséis (26) de enero de 2022, en el que se ordenó la notificación a la entidad accionada y se le concedió el termino perentorio de dos (02) días, para que se pronuncie sobre los hechos sustento de la presente tutela.

Se encuentra el presente asunto para decidir y a ello se procede, observándose que no se ha incurrido en causal de nulidad que invalide lo actuado, previas las siguientes,

CONSIDERACIONES :

1.- Ha de partir el Despacho por admitir su competencia para conocer el presente asunto, conforme lo previsto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 8 del Decreto 306 de 1992.

2.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades o particulares en ciertos casos.

La finalidad última de esta causa constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

3.- Se encuentra que las exigencias del petitum se centran en que se ordene a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES**- contestar el derecho de petición que se radico el día 13 de diciembre de 2021 con radicado al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co dominio de la entidad accionada.

4.- El derecho de petición, se define como la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas y de obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

Conforme lo ha resaltado la H. Corte Constitucional en Sentencia T-487/17, es:

"a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo."

A su vez, en Sentencia T 230 de 2020, se ha establecido:

En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso.

4.5.3. Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. 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.

Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son "el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes." Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. 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 vía fax o por medios electrónicos.

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior.

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

4.5.6.1.5. En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que 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.

4.5.6.2.2. En conclusión, en ningún caso la autoridad concernida podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011[99], ya que la autoridad tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo. Durante el tiempo en que se corrige o completa la petición, no correrán los plazos que exige la ley para la contestación.

En orden a lo anterior, la contestación plena es aquella que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses y en el caso que aquí nos ocupa, es evidente que la fecha el tutelante no ha recibido respuesta de fondo a su petición.

Ahora frente a la respuesta dada por la entidad accionada respecto del traslado del escrito tutelar, se tiene que COLPENSIONES indica que no encuentra derecho de petición alguno registrado en su sistema, por cuanto la parte actora radicó su solicitud en un canal distinto al destinado para ello, pero lo cierto es que este Despacho encuentra que se acreditó tanto el envío como el recibido de la solicitud al correo electrónico contancto@colpensiones.gov.co, y por tanto la accionada, debió tan siquiera responderle a la señora GLORIA MERCEDES LOPEZ PIÑERES que ese no era el canal para radicar peticiones como las que pretende, pero en cambio guardó silencio y simplemente con la activación de este escenario constitucional fue que procedió aclarar los medios por los cuales debe radicar su solicitud, o en su defecto trasladar la petición a quien correspondía.

Por tanto, basta con todo lo anteriormente expuesto para indicarle a las partes que el amparo constitucional saldrá avante, aclarándole a la accionante que el presente fallo se encaminará a que le den respuesta a su petición, sin importar si la misma sea favorable o no a sus interés, por cuanto con la presente acción constitucional la actora pretende se ordene a la accionada, en síntesis, que se dé cumplimiento a la Sentencia proferida por la SALA SEGUNDA DE DECISION LABORAL DEL H. TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C. (Proceso 11001 31 05 031 2019 00735 01), y en ese orden, debe tenerse en cuenta que el Juez Constitucional no puede irrumpir en la esfera de los trámites ordinarios para sustraer competencias que ni la Constitución, ni la legislación le han conferido, pues el amparo constitucional solo es dable ante la amenaza inminente de derechos fundamentales, en tanto la acción de tutela no es un medio para sustituir los procedimientos respectivos o alterar competencias de las Entidades, pues es deber del mismo actor iniciar las acciones ordinarias ante el Juez competente para esta clase de asuntos, todo ello, en pro de salvaguardar los intereses que le aquejan.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Uno de Familia de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: TUTELAR EL DERECHO de PETICION incoado por **GLORIA MERCEDES LÓPEZ PIÑEROS** en contra de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES.**

SEGUNDO: ORDENAR a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES que a través de su representante legal o quien haga sus veces, y en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, proceda a contestar de fondo, de manera clara, detallada y completa, en la dirección de notificación del accionante, la respuesta a al derecho de petición radicado el 13 de diciembre de 2021, conforme lo indicado en la parte considerativa de esta providencia.

TERCERO: Comuníquesele a las partes, en forma rápida y por el medio más expedito, de conformidad a lo consagrado en el Art.16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si este fallo no es impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**CUMPLASE Y NOTIFÍQUESE,
LA JUEZ;**

Firmado Por:

Maria Emelina Pardo Barbosa

Juez

Juzgado De Circuito

Familia 031 Oral

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **288e31811a32901dff87d4ff22b81b64f3cfef5b42c0d94bffaead9f00b4cef0**

Documento generado en 07/02/2022 11:52:43 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>