



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Radicación: 11001-40-03-030-2020-00523-00.

Bogotá D.C., veintinueve (29) de septiembre de dos mil veinte (2020).

Decídese la acción de tutela instaurada por Lady Carolina Mejía Mejía, como agente oficiosa de **Carolina Pinzón Santos**, con cédula de ciudadanía n.º 52.870.538, contra la **Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S. A.**

I. ANTECEDENTES

1. La gestora solicitó la protección del derecho fundamental de petición de su agenciada, presuntamente vulnerado por la entidad accionada.

2. Como fundamento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que:

2.1.- El 6 de marzo de 2020, radicó derecho de petición ante la AFP enjuiciada, solicitándole «surtir el trámite respectivo» en aras de obtener «el reconocimiento y pago de la pensión de sobrevivientes de la señora [Blana Inés Santos Pinto (q. e. p. d.)] y quien en vida se identificó con la C. C. 39.634.014 de Bogotá D. C., [...] a favor de su hija [carolina pinzón santos], identificada con la C. C. 52.870.538 de Bogotá D. C., en su condición de hija inválida y quien dependía económicamente de la causante»..

2.2.- Han transcurrido más de 4 meses y la entidad recriminada no le ha dado respuesta, «como tampoco se le ha informado

a [su] representada el motivo de la demora y la fecha en que [l]e será resuelta su solicitud».

3.- Pidió, conforme a lo relatado, se le ordene a la accionada «se pronuncie de fondo y sobre la petición interpuesta por [su] representada, efectuada el pasado 6 de marzo de 2020, de conformidad con los supuestos relacionados y detallados en el acápite de hechos y de Derecho Fundamental del presente escrito».

4.- El 17 de septiembre de 2020, se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado a la citada

II. RESPUESTA DE LA ACCIONADA

1.- La Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S. A., alegó la existencia de un hecho superado, afirmando que resolvió la petición de la actora «mediante radicado de salida 420741206923100 del 09 de marzo del mismo año, enviado a la dirección de correo electrónico mejialcarolina@gmail.com informada por la peticionaria», derivándose así la ausencia de vulneración de los derechos fundamentales citados por la gestora.

Asimismo, alegó la improcedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, toda vez que la peticionaria no allegó ninguna prueba que demuestre que se encuentre *ad portas* de sufrir un daño de esa naturaleza.

III. CONSIDERACIONES

1. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido que:

[S]u núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del

petionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Y, en relación con los términos para resolver trámites pensionales, ha reiterado, que:

Conforme con las normas y la jurisprudencia constitucional se tiene que:

(i) Dentro de los quince (15) días siguientes a la interposición de una solicitud pensional, la administradora debe informar al petionario sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes;

(ii) Las solicitudes pensionales deben resolverse en un término no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir de la presentación de la petición;

(iii) Los fondos de pensiones cuentan con seis (6) meses, a partir de la solicitud, para adoptar todas las medidas necesarias que faciliten el pago efectivo de mesadas pensionales;

(iv) La entidad debe emitir un pronunciamiento de fondo, es decir, que las solicitudes se resuelvan materialmente y, además, notificarlas al petionario. (C.C. Sentencia T-155 de 2018).

2. La gestora acudió a la presente salvaguardia con el propósito de que se proteja el derecho de petición de su agenciada que considera vulnerado por la entidad enjuiciada, por cuanto no le ha dado respuesta a la solicitud de reconocimiento pensional que le formuló el 6 de marzo pasado; y, en consecuencia, se le ordene que le resuelva de fondo su deprecación.

3. En relación con la queja constitucional se arrimaron las siguientes acreditaciones:

3.1. Sentencia emitida por el Juzgado 27 de Familia de esta urbe el 21 de julio de 2016, que declaró la interdicción judicial por discapacidad mental absoluta de Carolina Pinzón Santos, aquí accionante (Anexo: «01.2. Anexo 2 (Sentencia de interdicción).pdf»).

3.2. Registro civil de nacimiento de la agenciada, donde consta que es hija de la señora Blanca Inés Santos Pinto (q.e.p.d.) (Anexo: «01.3. Anexo 3 (Registro civil de nacimiento).pdf»).

3.3. Derecho de petición radicado por la agente oficiosa ante la AFP enjuiciada el 6 de marzo de 2020, en el que instó, «*surtir el tramite respectivo en aras que se dé tramite al reconocimiento y pago de la pensión de sobrevivientes de la señora Blanca Inés Santos Pinto (Q.E.P.D.) [...] prestación económica a favor de la señora Carolina Pinzón Santos [...]*» (Anexo: «01.1. Anexo 1 (Derecho de petición).pdf»).

3.4. Respuesta a la petición emitida por la accionada, sin constancia de envío a la destinataria, que le indica a la quejosa que, «*[a] través de derecho de petición no es procedente definir la prestación a que se puede tener derecho, para ello, es necesario adelantar el siguiente procedimiento: Conformación y aprobación de historia laboral; para tal efecto podrá comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente en Bogotá 7447678, en Medellín 6041555, en Barranquilla 3855151, en Cali 4857272, a nivel nacional al 018000510800 o acercándose a una de nuestras oficinas a nivel nacional con cita previa. Una vez culmine con éxito el trámite de conformación, Usted podrá agendar una cita a través de las líneas telefónicas indicadas anteriormente con el fin de llevar a cabo el proceso de radicación de la solicitud del beneficio pensional a que haya lugar*» (Anexo: «08.1. Anexo (Contestación derecho de petición).pdf»).

4. Descendiendo al *sub-lite*, se colige, que la salvaguarda tutelar deprecada deviene próspera, pues no se desvirtuó la manifestación de la tutelista de que la empresa convocada no le ha dado respuesta a la petición que le radicó el 6 de marzo de 2020.

4.1. En efecto, la administradora pensional recriminada no allegó medio de prueba alguno que denote que le respondió de fondo la solicitud a la quejosa y que le comunicó la respuesta, pues, a pesar de que enunció en la contestación del libelo genitor, que contestó indicándole que para el inicio del trámite de reconocimiento pensional, la accionante «*podrá agendar una cita a*

través de las líneas telefónicas indicadas anteriormente con el fin de llevar a cabo el proceso de radicación de la solicitud del beneficio pensional a que haya lugar», acotando, que para ese preciso fin, no resultaba válido el «derecho de petición», lo cierto es que, de un lado, no respondió de fondo la reclamación de la peticionaria y, de otro, esa misiva no se la envió a la peticionaria, o por lo menos, eso no se acreditó.

4.2. La Ley 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o Ley 1437 de 2011 estableció que *«[t]oda 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»* y acotó, que *«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» (art. 13 del C.P.A.C.A.).*

Asimismo, señaló, que *«Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten»* y que *«Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios (art. 15 del C.P.A.C.A.).*

Igualmente, pregona que *«En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria*

para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes» acotando, que «A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición» (art. 17 del C.P.A:C.A.), [se resalta].

4.3. De cara a la jurisprudencia en cita, y a la norma que regula el derecho de petición¹, se denota que, dada la naturaleza de la solicitud elevada, era deber de la empresa recriminada en el término de 15 días que establece la ley darle respuesta a la gestora indicándole «sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes», pues la peticionaria esperaba de dicha entidad una respuesta clara y congruente con su solicitud, empero se sustrajo a dicha obligación vulnerando así la señalada prerrogativa superior a la agenciada.

Ahora, no puede tenerse como excusa de tal omisión la tesis de que para el preciso tema de reconocimiento pensional no resulte admisible el derecho de petición, puesto que, como atrás se señaló, «[t]oda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política».

Tampoco el supuesto de que la entidad accionada tiene establecido un procedimiento y un formulario para facilitar la solicitud o el avance de procesos administrativos, dado que es claro, que por el hecho su utilización las autoridades no quedan relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios (art. 15 del C.P.A.C.A.).

Luego entonces, ello no constituye un impedimento para recibir, tramitar y contestar «*peticiones respetuosas*», máxime si,

¹ Aplicable por virtud de lo dispuesto en el canon 32 del C.P.A.C.A.:

como se entenderá, resolver estas solicitudes es un deber de raigambre fundamental, pues, el *ius* de petición es «*de aplicación inmediata y de carácter instrumental, toda vez que busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros*» (C.C. Sentencia T-154 de 2018).

Denótese, que la contestación material o de fondo implica una obligación de la autoridad y/o organización privada, a que se pronuncie sobre la materia propia de la petición, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas

Entonces, el fondo de pensiones censurado debió ponerle de presente a la peticionaria, en el acto de recibo de la solicitud, que debía acompañarla de los «*documentos*» requeridos por la ley, lo cual no hizo; o posteriormente, dentro del término previsto en la legislación para tal efecto, indicarle a la reclamante, cuando menos, si el contenido de la misma se encontraba completo o si debía aportar documentos adicionales que por ley le corresponde aportar, así como los demás requisitos necesarios para proceder a estudiar la procedencia o no del reconocimiento de la prestación económica.

4.4. En consecuencia, como la contestación no se produjo, resulta palmaria la vulneración al derecho fundamental de petición de la señora Carolina Pinzón Santos por parte de la compañía tutelada, al no decidir la solicitud que le planteó y no comunicarle la respuesta en el plazo previsto en la ley para tal fin, por lo que se otorgará el resguardo deprecado y se le ordenará a la sociedad accionada que, dentro del término señalado en el numeral 5 del artículo 29 del Decreto 2591 de 1991, conteste de forma clara, precisa y de fondo el escrito remitido el 6 de marzo anterior y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido a la tutelista.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juez Treinta Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, resuelve:

Primero: Conceder a **Carolina Pinzón Santos** el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de la providencia.

Segundo: Ordenar a la **Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S. A.** que, a través de representante legal y/o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, conteste de forma clara, precisa y de fondo el escrito radicado el 6 de marzo de 2020 y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido a la accionante.

Tercero: Notificar lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Disponer la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional oportunamente, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y Cúmplase


Artemidoro Gualteros Miranda
Juez