

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., Nueve (9) de mayo de dos mil veintidós (2022)

Radicado: 005 **2022 – 00176** 00
Proceso: Acción de Tutela
Accionante: COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
Accionada: ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -
COLPENSIONES.

Asunto: **SENTENCIA**

Superado el trámite que es propio a esta instancia, se resuelve lo pertinente a la Acción de Tutela señalada en la referencia.

ANTECEDENTES

1.- Sustento Fáctico.

Solicitó la sociedad accionante la protección de su derecho fundamental de petición, con base en los hechos que a continuación se resumen:

1.- Que el 24 de noviembre de 2021 se radicó mediante correo electrónico certificado petición ante la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES, conforme lo hace constar en copia simple allegada.

2. Que la petición elevada contaba con todos los documentos necesarios para que atendiera de fondo la solicitud, siendo recibida y leída por la destinataria el 24 de noviembre de 2021, conforme se establece de la constancia de radicación expedida por la empresa de correo Servientrega.

3. Que a la fecha la sociedad accionada no ha emitido pronunciamiento claro, de fondo, ni oportuno, de modo que han transcurrido más de 120 días desde la

radicación de la solicitud, situación que vulnera de manera flagrante sus derechos fundamentales.

2.- La Petición.

Con fundamento en los hechos expuestos la parte actora solicitó:

“A fin de proteger el DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN de mi representada, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, solicitamos que mediante el trámite de esta acción se ordene a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –COLPENSIONES, a su Representante legal y/o a quien corresponda, que dentro del término improrrogable de 48 horas proceda a resolver de manera clara, completa y de fondo todas y cada una de las solicitudes elevadas en el DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN, radicado ante sus dependencias el pasado 24 de noviembre de 2021, y del cual se anexa copia simple al presente documento.”

3.- La Actuación.

La demanda de tutela fue admitida mediante providencia adiada el 26 de abril de 2022 en la cual se dispuso oficiar a la entidad accionada para que en el término de un (1) día se pronunciara acerca de los hechos y pretensiones de la queja constitucional y aportaran los medios de demostración que pretendieran hacer valer en su defensa.

4.- Intervenciones.

La Administradora Colombiana Colpensiones por intermedio de NAZLY YORLENY CASTILLO BURGOS precisó que una vez verificados los sistemas de información, no se evidencia petición alguna radicada por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A -COMCEL S.A NIT800153993-7 referente al caso del afiliado HENRY ALFONSO LOPEZ CASTILLO.

Agrega que, conforme al escrito de tutela la petición fue radicada por correo electrónico y aportada como anexo el certificado de envío al correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, dirección la cual señala no se encuentra habilitada para radicar derechos de petición por parte de los

ciudadanos, pues dicha cuenta electrónica es utilizada únicamente para las Comunicaciones que provengan de los despachos judiciales.

Aclara, que dado a su naturaleza pública, a diario recibe miles de solicitudes, razón por la cual dichas peticiones se encuentran organizadas por procesos que permiten la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), de suerte que se han establecidos mecanismos y formularios para poder direccionar adecuadamente las mismas y responder dentro de los términos legales.

Agrega que, las 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, esto con el fin de evitar suplantaciones.

En este sentido, a través de la página Web ha señalado los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica, de los cuales resalta los siguientes:

- Portal WEB www.colpensiones.gov.co.
- APP Móvil
- Línea de atención al ciudadano: en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o la línea gratuita nacional al 01800410909.
- Puntos de atención al ciudadano PAC, habilitados de acuerdo a lo publicado en el Portal web.

Resalta que de acuerdo con el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 la acción de tutela es improcedente en tanto subsistan otros medios de defensa judicial, razón por la cual, en concordancia con el numeral 4º del artículo 2º del Código Procesal del Trabajo, toda controversia que se presente en el marco del Sistema de Seguridad Social entre afiliados, beneficiarios o usuarios, empleadores y entidades administradoras es de conocimiento de la jurisdicción ordinaria laboral.

Reitera que revisadas las bases de datos no se evidencia solicitud radicada por el accionante, no obstante, puede radicar el formulario correspondiente a su petición junto con los documentos necesarios de acuerdo a la prestación que requiera, para posteriormente emitir una respuesta de fondo.

CONSIDERACIONES

1.- Competencia

El Juzgado es competente para el conocimiento del presente asunto, atendiendo a las reglas de competencia consagradas en el artículo 86 de la Constitución Nacional y su reglamentación en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.- Problema Jurídico.

Gravita la labor del despacho en determinar si se ha vulnerado el derecho de petición por parte de la accionada, al no haber ofrecido, según se alega, un pronunciamiento de fondo a la solicitud elevada por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. el 24 de noviembre de 2021.

3.- Marco Constitucional.

La tutela es un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales, tal como lo establece el artículo 86 de la Constitución Nacional y el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991 y ella procede frente a la violación o amenaza de estos derechos por parte de las autoridades públicas, bien por acción u omisión, y en algunos casos frente a particulares, cuando estos desempeñan funciones Administrativas. Según la disposición en cita, su naturaleza es residual o subsidiaria, ya que resulta improcedente, cuando la persona afectada tiene otros medios legales de defensa, salvo que para evitar un perjuicio irremediable solicite el amparo con el carácter de transitorio.

4.- De la acción de tutela para proteger el derecho fundamental de petición.

Sobre el aspecto en particular ha indicado la Corte Constitucional:

“Esta Corporación ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2)....

... La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

“(...)En relación con los tres elementos iniciales resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.”¹ (resaltado del despacho)

Así mismo puntualizó la Corte Constitucional en sentencia T-329 de 2011:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”¹

Por lo anterior, es pertinente agregar que si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, es

¹ Sentencia T-149 de 2013.

requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.”

5.- Caso Concreto.

De entrada, observa el Despacho la concurrencia de los elementos de procedibilidad general de la acción de tutela correspondientes a la legitimación en la causa, en tanto que se propone por el titular de los derechos invocados y se convoca a una autoridad pública, en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional; y de inmediatez, como quiera que la presunta conducta transgresora de las garantías fundamentales en cabeza del actor resulta actual.

Descendiendo al caso objeto de estudio, se tiene que la entidad COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A persigue a través de este mecanismo constitucional se emita respuesta de fondo a la petición elevada el 24 de noviembre del 2021.

En efecto, con los anexos de la acción de tutela el accionante allegó la mentada petición y aportó prueba del envío de dicha comunicación a la dirección de correo electrónico de la accionada el 24 de noviembre de 2021, con certificación que da cuenta tanto del acuse como de la lectura del mensaje.

No obstante, refiere el Fondo de pensiones que si bien conforme los anexos allegados con la acción de tutela se advierte que la sociedad accionante remitió la solicitud al correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, el mismo no resulta ser un canal autorizado para dicho fin, razón por la cual considera no haber transgredido derecho alguna en cabeza de la accionante.

De esta manera, conviene recordar que ha sido interés del Estado proveer por el uso de las tecnologías de la información con el objeto de garantizar el acceso efectivo de los ciudadanos a los diferentes servicios ofertados por la administración, en efecto, dispone el artículo 1º de la Ley 962 de 2005 en su aparte pertinente:

“4. Fortalecimiento tecnológico. Con el fin de articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados, se incentivará el uso de medios tecnológicos integrados, para lo cual el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones, orientará el apoyo técnico requerido por las entidades y organismos de la Administración Pública.”

Aunado a lo anterior, precisa el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015: **“Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y **a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.** Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.” (resaltado fuera del texto)

En este sentido, si bien, desde la consulta realizada a la Página Web de Colpensiones se advierte que, en efecto, la entidad ha dispuesto de una serie de canales, cada uno de los cuales aborda un trámite en línea particular, no es menos cierto que COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A acreditó haber radicado la solicitud de fecha 24 de noviembre de 2021 a un de los correos utilizados por la accionada, luego, de manera alguna se puede restringir el derecho de petición bajo el pretexto de no ser este el canal dispuesto para ello, al respecto ha puntualizado la Corte Constitucional:

*“(...) Por lo anterior, el derecho de petición como mecanismo que garantiza constitucionalmente el acceso de las personas a la administración, para obtener una respuesta oportuna y que satisfaga las exigencias hechas de forma completa y congruente, en los plazos que fija la ley, **no puede limitarse mediante la exigencia de exclusivos canales de comunicación.**”²*

Igualmente, sobre el tema en particular de la presentación de derechos de petición por medios tecnológicos, la Corte Constitucional ha dicho 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”

² Sentencia T013 de 2008

Y agregó al respecto: "...Reglas para la radicación y presentación de solicitudes en plataformas tecnológicas (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**.4. (Subrayas negrillas ajenas al texto original).

Así, la efectiva realización del derecho de petición no puede estar supeditada a la radicación de las solicitudes a través de canales exclusivos, por cuanto, esto desconoce que no todos los ciudadanos cuenta con las mismas posibilidades de acceso y conocimiento de las plataformas electrónicas, luego, lo cierto es que, la entidad recepción a través de uno de los canales habilitados la solicitud y, por ende, le correspondía a la destinataria pronunciarse de fondo al respecto.

Por lo anterior, resulta evidente la violación al derecho fundamental de petición, en tanto a la fecha han transcurrido más de más de 5 meses desde que la sociedad promotora radicó el derecho de petición, sin que se vislumbre una respuesta de fondo.

Aunado a lo anterior, la no radicación del derecho de petición en el canal exclusivo que señala el fondo de pensiones, no resulta ser una justificación plausible, en tanto, conforme se anticipó ha sido la misma Corte Constitucional quien ha reiterado que dichas peticiones pueden ser radicadas a través de cualquier medio tecnológico habilitado.

Colorario de lo anterior, se ordenará a la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones que, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a resolver la solicitud que, el 24 de noviembre de 2021 realizó COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A, acorde con los parámetros que ha fijado la jurisprudencia constitucional.

DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución;

1.- AMPARAR el derecho fundamental de petición de la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., por las razones expuestas anteriormente.

2.- ORDENAR la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones que, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a resolver la solicitud que, el 24 de noviembre de 2021 realizó COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A acorde con los parámetros que ha fijado la jurisprudencia constitucional. Lo anterior, so pena de las sanciones legales previstas por los artículos 27, 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991.

3.- NOTIFÍQUESE por el medio más expedito el contenido de esta providencia a las partes.

4.- CONTRA la presente providencia procede el recurso de impugnación ante el superior, en los términos previstos en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

5.- De no ser impugnado, **ORDÉNASE** remitir lo actuado a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA

JUEZA

Firmado Por:

Nancy Liliana Fuentes Velandia

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 005

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: **0f8921a18da900c1360ecf8907c6c413ceb37e056bb8941e96eecf53a77732ad**

Documento generado en 09/05/2022 09:03:19 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>