

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00347-00**

**ACCIONANTE: IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ**

**ACCIONADA: JARDINES DEL APOGEO S.A.**

**FUNERARÍA CRISTO REY** integrante de la Organización **PREVER S.A.**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C., a los dieciséis (16) días del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021), procede éste Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por **JARDINES DEL APOGEO S.A.** y por la **FUNERARÍA CRISTO REY** integrante de la Organización **PREVER S.A.**

**RESEÑA FÁCTICA**

Manifiesta la accionante que radicó derecho de petición ante las accionadas el 13 de abril de 2021, a través de las respectivas direcciones electrónicas.

Que en la petición solicitó, se le informe cuál entidad fue la encargada de realizar los trámites para sentar el registro de defunción de su padre Juan Pablo Rodríguez Malaver, ya que a la fecha no ha sido posible encontrar el referido documento.

Que JARDINES DEL APOGEO emitió respuesta informándole que solo prestó un servicio contratado por la FUNERARIA CRISTO REY, y que debe ser ésta quien conteste la petición.

Que a la fecha no se ha recibido respuesta.

Por lo anterior, solicita que se tutele el Derecho de Petición y se ordene a **JARDINES DEL APOGEO** y a la **FUNERARÍA CRISTO REY** dar una respuesta de fondo a la petición presentada el 13 de abril de 2021.

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

#### **JARDINES DEL APOGEO S.A.**

La accionada allegó contestación el 03 de junio de 2021.

Afirma que el 14 de abril de 2021 dio respuesta a la accionante.

Que en la respuesta se le indicó, que la Funeraria Cristo Rey es la encargada de entregar el número de registro de defunción y la notaría en la cual fue expedido, y por lo tanto debía comunicarse con esa sociedad para obtener la información requerida.

Que la respuesta primigenia fue aclarada a la accionante el 03 de junio de 2021.

Finalmente solicita se declare la improcedencia de la acción de tutela, por encontrarse configurado un hecho superado.

#### **PREVER S.A.**

La accionada, actuando en representación de la **FUNERARIA CRISTO REY**, dio contestación a la acción de tutela el 03 de junio de 2021.

Aclara que su dirección electrónica es [gestionclientes@prever.com.co](mailto:gestionclientes@prever.com.co) y no la que usó la accionante para dirigir la petición, pues es del dominio de una de sus funcionarias, sin que la misma tenga injerencia en el tema.

Señala que no se ha vulnerado derecho alguno, pues solo hasta el 02 de junio de 2021 tuvo conocimiento de la petición.

No obstante, afirma que el 03 de junio de 2021 dio respuesta en la que informó las gestiones adelantadas para brindar la información, acreditándose de esta manera el hecho superado.

### **CONSIDERACIONES**

#### **PROBLEMA JURÍDICO:**

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**JARDINES DEL APOGEO S.A.** y/o la **FUNERARÍA CRISTO REY** integrante de la Organización **PREVER S.A.**, vulneraron el Derecho Fundamental de Petición de la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ**, al no haber dado respuesta a su petición del 13 de abril de 2021?

### **MARCO NORMATIVO**

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

### **DERECHO DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de ese derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>2</sup>, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

*7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

*8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

*9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender

---

<sup>2</sup> Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa<sup>3</sup>.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación 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 esté 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.

Es importante señalar que, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

**“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

---

3 Sentencia T-146 de 2012.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas sino que también se hace extensible a los particulares.

### **EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige, y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

*“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.”*

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

*“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.*

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o por el particular demandado, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

## **DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“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”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

Recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia **T-230 de 2020** estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

*“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.”<sup>4</sup> Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy*

---

4 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009

*por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.*

*(...) 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<sup>5</sup>.*

*(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas<sup>6</sup>. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este "será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso."<sup>7</sup> Al respecto, la Corte manifestó que "los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley."<sup>8</sup>*

*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.*

*Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. 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"<sup>9</sup>. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza<sup>10</sup>.*

## **DERECHO DE PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA**

Respecto de la competencia para responder una petición, la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 establece lo siguiente:

---

5 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 transmitir 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 transferencia 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".

6 Sentencia C-662 de 2000

7 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10

8 Sentencia C-662 de 2000

9 Ley 527 de 1999, artículo 7

10 Ley 527 de 1999, artículo 28.



*“Artículo 21. Funcionario sin competencia. 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 remisorio 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.”*

Al estudiar la constitucionalidad de la norma, la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014 sostuvo lo siguiente:

*“El artículo 21 resulta acorde con el artículo 209 de la Constitución, así como con el principio de legalidad en el ejercicio de la función pública contemplado en el artículo 6 de la Constitución, en tanto consagra que la autoridad que no tenga competencia para resolver una petición, deberá manifestarlo así al interesado.*

*No obstante, en criterio de la Sala, para evitar dilaciones injustificadas y así garantizar de forma sustancial una pronta respuesta a la petición incoada, debe entenderse que la obligación de informar (“informará”) al peticionario no se agota con la mera manifestación de que no se es competente, y de que otra autoridad lo es. Esta información deberá estar motivada, de modo que la respuesta que en este sentido dé la entidad deberá indicar: i) por qué no es competente la autoridad ante la que se presenta la petición; y ii) por qué es competente la autoridad a la que se remite la misma.*

*De esta forma se asegura que, en este punto, la decisión de la administración resulte transparente y de fondo para el peticionario. Así es que la Corte ha concluido que se garantiza en debida forma un trámite dinámico del derecho de petición. En este sentido, la Sentencia T-564 de 2002, reiterando lo anteriormente concluido por la jurisprudencia constitucional, manifestó:*

*“Sobre el particular, también la Sentencia T-575 de 1994, señaló lo siguiente en un caso similar al que es objeto de la presente decisión:*

*‘Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, **la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia.** De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario.’*

*Lo que fue reafirmado por la Sentencia T-371 de 2003, en la que se concluyó:*

*“[e]n estas circunstancias resulta probado el hecho de que la satisfacción a la solicitud del accionante escapa a la competencia del juzgado requerido, pero ello no lo liberaba de emitir una respuesta formal explicando al solicitante el trámite dado a la solicitud, de manera que, no obstante el proceder fue diligente, incurrió en la vulneración del derecho de petición al no explicar al peticionario esta circunstancia, tal como se ha exigido de manera reiterada por la jurisprudencia de esta Corporación en situaciones similares”.*

*De este modo, encuentra la Sala que la obligación de informar sobre la incompetencia de la autoridad ante la que se presentó la petición, y la remisión a la que se considera con competencia acoge los parámetros previstos por la jurisprudencia constitucional, por lo que se encuentra acorde con el contenido establecido para el derecho de petición, siempre y cuando se entienda que estas decisiones deberán ser motivadas.*

*Un razonamiento análogo merece la posibilidad consagrada en el segundo inciso del artículo 21, consistente en la comunicación que se dé al peticionario respecto de la inexistencia de autoridad competente para dar respuesta al asunto objeto de la petición. Conforme con el contenido del derecho de petición, dicha “comunicación” debe ser motivada de forma suficiente y clara, de manera que indique por qué la petición no puede ser resuelta por ninguna de las autoridades que conforman el Estado colombiano.*

*Finalmente, encuentra la Sala que el tercer inciso del artículo 21, relativo a que el término para dar respuesta a la petición debe contarse a partir del día siguiente a aquel en que lo reciba la autoridad competente, se encuentra acorde con lo previsto en el artículo 14 del proyecto que ahora se estudia y, por tanto, en nada contradice los parámetros a los cuales está sometido.”*

De acuerdo con lo anterior, la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración o el particular, deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad para tramitar el asunto e informar de esa decisión al peticionario<sup>11</sup>. Con el cumplimiento de esas condiciones, se satisface el derecho de petición: “Para la Corte, la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa”<sup>12</sup>.

### CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada con la acción de tutela, observa el Despacho que la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GOMEZ** elevó un derecho de petición ante **JARDINES DEL APOGEO S.A.** y la **FUNERARÍA CRISTO REY**, en los siguientes términos:

*“Solicito me informen que entidad fue la encargada de realizar los trámites para sentar el registro de defunción de mi difunto padre JUAN PABLO RODRÍGUEZ MALAVER, quien en vida se identificó con la cedula de ciudadanía No. 372357, lo anterior ya que a la fecha no ha sido posible ubicar el certificado de defunción con el fin de adelantar los trámites sucesorales correspondientes y fueron ustedes los encargados de realizar todo el proceso funerario de mi padre, desde su fallecimiento como lo fue el traslado el día 8 de octubre de 2007 desde el municipio de San Cayetano Cundinamarca y la inhumación la cual se llevó acabo en el cementerio del apogeo de la ciudad de Bogotá”.*

<sup>11</sup> Sentencias T-628 de 2002 y T-760 de 2009.

<sup>12</sup> Sentencia T-476 de 2001.

La petición fue remitida el día 13 de abril de 2021, a los siguientes correos electrónicos: [servicioalcliente@jardinesdelapogeo.com.co](mailto:servicioalcliente@jardinesdelapogeo.com.co) y [angie.garcia@prever.com.co](mailto:angie.garcia@prever.com.co).

La accionada **JARDINES DEL APOGEO S.A.**, contestó la acción de tutela señalando que el mismo día que recibió la petición emitió respuesta a la accionante, direccionándola a la Funeraria Cristo Rey por ser ésta quien prestó el servicio exequial y quien cuenta con la información solicitada, y agregó que dicha respuesta fue complementada el 03 de junio de 2021.

Por su parte, **PREVER S.A.** en representación de la **FUNERARÍA CRISTO REY**, contestó señalando que tuvo conocimiento del derecho de petición al momento en que se notificó la acción de tutela, toda vez que la petición fue remitida por la accionante a un correo electrónico disímil al consignado en su página web. Sin embargo, aclaró que, una vez conocido el derecho de petición, procedió a adelantar las gestiones tendientes a ubicar la información solicitada, e informando los resultados a la accionante a través de respuesta del 03 de junio de 2021.

Pues bien, revisada inicialmente la actuación desplegada por **JARDINES DEL APOGEO S.A.**, se advierte que esta entidad cumplió los requisitos constitucionales establecidos para la protección del derecho fundamental de petición, por las siguientes razones:

En primer lugar, está probado que la entidad respondió la petición de la accionante el día 14 de abril de 2021, en los siguientes términos:

*“Hemos recibido su solicitud, le informamos que para obtener el número de serial y la notaria donde se encuentra el certificado de defunción del señor Rodríguez Malaver Juan Pablo (q.e.p.d), deben comunicarse con la funeraria cristo reyya que fue un alquiler que obtuvieron con ellos.*

*Ante cualquier inquietud o comentario invitamos a establecer comunicación con nuestra línea de atención. Si desea atención personalizada podrá consultar nuestra red de oficinas en [www.jardinesdelapogeo.com](http://www.jardinesdelapogeo.com)”.*

La respuesta fue remitida a la dirección electrónica [yowilson4@hotmail.com](mailto:yowilson4@hotmail.com) y, como constancia de su efectiva entrega, se tiene que la accionante aportó la respuesta dentro de los anexos de la tutela. Además, la respuesta fue oportuna, pues se emitió al día siguiente de haberse recibido la petición.

En cuanto al requisito relativo a resolver de fondo el asunto solicitado, es preciso señalar que, la accionada **JARDINES DEL APOGEO** se abstuvo de emitir una respuesta de fondo por no ser la entidad competente para proporcionar la información requerida por la accionante.

En efecto, le indicó expresamente: *“para obtener el número de serial y la notaria donde se encuentra el certificado de defunción del señor Rodríguez Malaver Juan Pablo (q.e.p.d), deben comunicarse con la funeraria cristo rey”*.

Ahora, respecto del procedimiento previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que, como se explicó en el marco normativo de esta providencia regula el tema del *“funcionario sin competencia”*, se tiene que la accionada **JARDINES DEL APOGEO** omitió -en un primer momento- cumplir con los deberes que la Ley impone, y especialmente con el deber de remitir la petición al funcionario que estimaba competente, es decir, a la **FUNERARIA CRISTO REY**.

No obstante, dicha situación se subsanó el 03 de junio de 2021, data en la cual la accionada procedió a remitir el derecho de petición a **PREVER S.A.**, organización a la cual pertenece la funeraria en mención, a través de los correos electrónicos: [angie.garcia@prever.com](mailto:angie.garcia@prever.com) y [encontacto@prever.com.co](mailto:encontacto@prever.com.co), remisión que efectuó en los siguientes términos:

*“Señores  
PREVER S.A.*

*(...)*

*Nos permitimos remitir requerimiento de la señora IDALY RODRIGUEZ GOMEZ, para dar continuidad al mismo y fines pertinentes.”*

Además, ese mismo día, **JARDINES DEL APOGEO** envió una respuesta complementaria a la accionante, la cual fue aportada por ésta última en comunicación enviada al Despacho el 04 de junio de 2021, respuesta en la que se informó lo siguiente:

*“En atención a la solicitud en referencia y dando alcance a la respuesta emitida el día 14 de abril del año en curso, nos permitimos informar:*

*· El día 10 de octubre del año 2.007 se presentó el deceso del señor Juan Pablo Rodríguez Malaver (q.e.p.d.), para el cual se contempló el servicio de velación a través de la funeraria Cristo Rey (forma parte de la Sociedad Prever desde el año 2.008).*

*Conforme a los procesos establecidos, la funeraria que presta el servicio es quien se encarga de registrar el certificado de defunción correspondiente ante la Notaría y/o Registraduría asignada, razón por la cual es necesario que el familiar se dirija a la mencionada sociedad para solicitar el número de serial y notaria correspondiente donde quedó registrado el fallecido.*

*· Por otra parte, es preciso indicar que el servicio prestado por parte de Jardines del Apogeo S.A. comprendió el destino final, contemplando el servicio de inhumación para su ser querido bajo la recepción de la licencia de inhumación allegada por la funeraria.*

*· Dicho lo anterior, Jardines del Apogeo S.A. no tiene alcance para hacer entrega de la información referida.*

*Sin embargo y aún cuando la sociedad Prever ya tiene conocimiento de su solicitud remitida vía correo electrónico, la compañía procederá a trasladar a la mencionada sociedad la petición en cuestión.*

Así las cosas, advierte el Despacho que **JARDINES DEL APOGEO**, aunque tardíamente, cumplió con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece: *“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 remitario al peticionario...”*.

Conforme lo anterior, encuentra el Despacho, que lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición por parte de **JARDINES DEL APOGEO S.A.** ya fue superado, y por lo tanto, deberá declararse la carencia actual de objeto por **hecho superado** frente a este ente accionado.

Por el contrario, revisada la actuación desplegada por **PREVER S.A.**, quien actúa en representación de **FUNERARIA CRISTO REY**, se advierte que esta entidad no cumplió a cabalidad los requisitos constitucionales establecidos para la protección del derecho fundamental de petición, por las siguientes razones:

**PREVER S.A.** contestó la acción de tutela afirmando que solo hasta la fecha en que se efectuó la notificación y se le corrió traslado, tuvo conocimiento de la petición de la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GOMEZ**, pues ésta fue remitida al correo electrónico [angie.garcia@prever.com](mailto:angie.garcia@prever.com), y si bien el mismo está asignado a una de sus funcionarias, no menos cierto es, que aquella no es la persona encargada de atender ese tipo de situaciones.

Pues bien, en primer lugar debe decirse, que el argumento del accionado para justificar el desconocimiento de la petición, no es válido, pues aunque el correo electrónico que fue empleado por la accionante no corresponde al publicado en su página web: <https://prever.com.co/contactanos/> así como tampoco al del certificado de existencia y representación legal, sí corresponde al email de uno de sus funcionarios, y ciertamente en ese email se identifica el dominio de la sociedad *Prever*. Luego, dicho funcionario debió remitir la petición al competente, máxime cuando hacen parte de la misma sociedad.

Recuérdese que la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.

Al margen de lo anterior, **PREVER S.A.** admitió en la contestación de la acción de tutela, que dio respuesta al derecho de petición, adjuntando el documento que lo prueba. La respuesta está fechada el 03 de junio de 2021, y en ella la entidad informó a la accionante lo siguiente:

*“1. Para la recepción de derechos de petición, aclaraciones y/o felicitaciones PREVER S.A. ha dispuesto unos canales oficiales, a saber, los siguientes: correo electrónico [gestionclientes@prever.com.co](mailto:gestionclientes@prever.com.co) Línea Nacional Gratuita 018000 518 910.*

*2. Al tratarse de un servicio prestado en el 2007, la búsqueda de la información relacionada con los datos de la prestación del servicio a su señor padre JUAN PABLO RODRÍGUEZ MALAVER (Q.E.P.D), implica que debemos remitirnos a bases de datos antiguas.*

*3. Con el fin de poder atender su solicitud de la manera más pronta posible, nos dirigimos directamente a la Registraduría Auxiliar de Chapinero, con el fin de realizar la validación de información.*

*Efectuadas las precisiones que anteceden, nos permitimos manifestarle que la Registraduría Auxiliar de Chapinero nos ha indicado que la información relacionada con su señor padre se debe validar con la Registraduría de San Cayetano, teniendo en cuenta que el fallecimiento se dio en esta población.*

*Conforme a lo anterior, procedimos a comunicarnos con la Registradora de San Cayetano, pero esta nos remite a la Registraduría de Zipaquirá.*

*Así las cosas, a la fecha nos encontramos validando con la Registraduría de Zipaquirá, la información del registro por usted solicitado, toda vez que, pudo suceder que registraron el fallecimiento pero no migró la información a la Registraduría.*

*Una vez la Registraduría de Zipaquirá nos comunique lo pertinente, le estaremos comunicado la respuesta.”*

La accionada remitió la respuesta al correo electrónico [yowilson4@hotmail.com](mailto:yowilson4@hotmail.com) el día 03 de junio de 2021, y la accionante en comunicación enviada al Despacho el día 04 de junio de 2021 lo corroboró, acreditándose de esta manera la debida notificación a la peticionaria. Respecto de la respuesta oportuna, se tiene que a pesar de que la misma no fue dada dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, se emitió en el transcurso de la presente acción de tutela.

Ahora, en cuanto al requisito relativo a resolver de fondo y congruente el asunto solicitado, es preciso señalar, que la respuesta no satisface completamente el derecho de petición por las siguientes razones:

La accionante solicitó: *“me informen qué entidad fue la encargada de realizar los trámites para sentar el registro de defunción de mi difunto padre JUAN PABLO RODRÍGUEZ MALAVER (...) lo anterior ya que a la fecha no ha sido posible ubicar el certificado de defunción”.*

Si bien es cierto **PREVER S.A.** procedió a adelantar algunas gestiones ante las Registradurías correspondientes, no menos cierto es, que a la fecha, la peticionaria continúa sin conocer la información solicitada en el derecho de petición.

Es de anotar, que conforme el Decreto 1260 de 1970 *“Por el cual se expide el Estatuto del Registro del Estado Civil de las personas”*, **PREVER S.A.** se encuentra en capacidad de brindar la información, pues de acuerdo con el trámite normado, el registro civil de defunción es requerido previo a realizar la inhumación. Además, y de acuerdo con la respuesta brindada por **JARDINES DEL APOGEO S.A.**, *“la funeraria que presta el servicio es quien se encarga de registrar el certificado de defunción correspondiente ante la Notaría y/o Registraduría asignada”*, situación que no fue desmentida por **PREVER S.A.**

Así las cosas, no es aceptable que la accionada se haya limitado a delegar su responsabilidad en terceros, máxime cuando ha transcurrido más del término de 30 días para atender de manera completa la petición.

De tal suerte que, continúa la afectación del derecho fundamental de petición de la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GOMEZ** pues a la fecha **PREVER S.A.**, quien actúa en representación de **FUNERARIA CRISTO REY**, no le ha dado respuesta completa a la petición elevada desde el 13 de abril de 2021, por lo que habrá lugar al amparo deprecado.

Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a responder afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: AMPARAR** el Derecho Fundamental de Petición invocado por la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ** en contra de **PREVER S.A.**, quien actúa en representación de **FUNERARIA CRISTO REY**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **PREVER S.A.**, quien actúa en representación de **FUNERARIA CRISTO REY**, que en el término de CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta completa a la petición de la señora **IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ**, elevada el día 13 de abril de 2021.

**TERCERO: DECLARAR** la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** dentro de la acción de tutela de **IDALYD RODRÍGUEZ GÓMEZ** en contra de **JARDINES DEL APOGEO S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**CUARTO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

**QUINTO:** En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES  
JUEZ



