



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**  
Medellín, Veintisiete (27) de mayo de dos mil veinte (2020)

<b>PROCESO</b>	Acción de Tutela
<b>ACCIONANTE</b>	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCION S.A.
<b>ACCIONADO</b>	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A.
<b>AFECTADO</b>	FERNANDO GUEVARA URIBE
<b>PROCEDENCIA</b>	Reparto
<b>RADICADO</b>	Nº 05001 40 03 014 <b>2020 00328 00</b>
<b>INSTANCIA</b>	Primera
<b>PROVIDENCIA</b>	Sentencia Nro.79
<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>	derecho de petición
<b>DECISIÓN</b>	concede derecho de petición

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela promovida por la apoderada especial de la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCIÓN S.A. en nombre del afectado señor FERNANDO GUEVARA URIBE en contra de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A., encaminada a proteger su derecho fundamental de petición.

## **I. ANTECEDENTES**

**I.1 Supuestos fácticos y pretensiones:** En síntesis, manifestó la accionante que el artículo 113 de la Ley 100 de 1993 estableció que cuando los afiliados al Sistema General de Pensiones se trasladen del Régimen de Prima Media con Prestación Definida al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), tendrán derecho al reconocimiento de un bono pensional. Entendido como el reconocimiento en dinero del tiempo cotizado con anterioridad al traslado de régimen.

Que, como un paso previo al reconocimiento del citado bono pensional, es necesario que los ex empleadores procedan con la certificación de tiempos laborados para que sea posible realizar la reconstrucción de la historia laboral del afiliado.

Tanto las solicitudes de certificación como las certificaciones propiamente dichas se deben efectuar a través del diligenciamiento de un formulario único electrónico; de conformidad con el

artículo 2.2.9.2.2.11 del Decreto 726 de 20182, igualmente donde se establece el término legal con que cuenta la Entidad certificadora para remitir la certificación a la Entidad solicitante, el cuál será de 15 días hábiles.

El pasado 17 de marzo de 2020, mediante comunicación radicada No.20200000064018 por el sistema CETIL4, se solicitó a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. la expedición del certificado de tiempo y salarios mes a mes con relación al señor FERNANDO GUEVARA URIBE identificado con C.C. 91226110 y a la fecha la Entidad NO ha dado respuesta.

Solicitó TUTELAR el derecho fundamental de Petición vulnerado por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. y ORDENAR a la accionada que dé respuesta al derecho de petición y, que, en caso de no ser la responsable de asumir los tiempos laborados del afiliado, indique el responsable y que el certificado debe ser expedido por CETIL

**1.2.- Trámite.** Admitida la solicitud de tutela el 19 de mayo del año que avanza, se ordenó la notificación al accionado, a través de correo electrónico, quien dio respuesta en los siguientes términos:

Que ante la necesidad de realizar la reconstrucción manual de la historia laboral del afectado señor Fernando Guevara Uribe, la Subgerente de Gestión Humana de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A., mediante comunicación fechada 01 de abril de 2020, bajo el asunto de Solicitud formato 20200000064018, emitió pronunciamiento frente a lo peticionado por la accionante manifestando que *"...(...) por medio de la presente nos permitimos informar que de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y ante las decisiones adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica, en especial el aislamiento preventivo obligatorio los habitantes de la República de Colombia, el plazo para emitir respuesta a las solicitudes se ampliará a 15 días hábiles, contados a la finalización de la medida mencionada, es decir, el aislamiento preventivo de todas las personas que habitan el territorio colombiano"*, el cual fue remitido a los correos electrónicos [proteccionenlinea@proteccion.com.co](mailto:proteccionenlinea@proteccion.com.co) y [fanny.sandoval@proteccion.com.co](mailto:fanny.sandoval@proteccion.com.co).

Esgrimió, que la empresa accionada no ha vulnerado el derecho invocado por la accionante, comunicando la ampliación del plazo para la emisión de la respuesta de certificación electrónica de tiempos laborados, ante la imposibilidad de generarse mientras se mantenga la medida de aislamiento preventivo obligatorio de los habitantes del territorio nacional, máxime cuando los colaboradores de la compañía diversos al personal técnico no se encuentran dentro de las excepciones bajo las cuales se permite el derecho de circulación, para la reconstrucción de la historia laboral, levantamiento que se realiza en el archivo físico de la empresa.

Manifestó igualmente que el Despacho que conoce de la presente acción de tutela no es competente en razón de lo establecido en el artículo 37 del Decreto Ley 2591 de 1991, que prescribe que la tienen los jueces o tribunales del lugar donde ocurriese la violación o la amenaza de los derechos, que en el caso en estudio es la ciudad de Bucaramanga, domicilio de la empresa.

Indicó oponerse a todas las pretensiones incoadas por la parte accionante, y allegó copia de la respuesta emitida a aquélla, además del certificado de existencia y representación de la accionada.

Dentro de la respuesta al derecho de petición señaló: *"En atención a su solicitud de la referencia, por medio de la presente nos permitimos informar que de conformidad a lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y ante la decisiones adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica , en especial el aislamiento preventivo obligatorio de los habitantes de la República de Colombia, el plazo para emitir respuesta a las solicitudes se ampliará en 15 días hábiles, contados a partir de la finalización de la medida mencionada, es decir, el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas que habitan en el territorio colombiano.."*

## II. CONSIDERACIONES

**2.1. Competencia.** Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 86 de la Constitución Nacional, art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000, que dice:

*ART. 1º—Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud **o donde se produjeren sus efectos**, conforme a las siguientes reglas:*

*1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden nacional, salvo lo dispuesto en el siguiente inciso, serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, a los tribunales superiores de distrito judicial, administrativos y consejos seccionales de la judicatura.*

*A los jueces del circuito o con categorías de tales, le serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad del sector descentralizado por servicios del orden nacional o autoridad pública del orden departamental.*

***A los jueces municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden distrital o municipal y contra particulares.** (negrillas fuera de texto)*

De igual forma en atención a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en razón de la pandemia causada por el Covid 19, el Decreto 491 de 2020, en su artículo 5, señala lo siguiente: *"Ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentran 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 deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estarán sometidas 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.*

...

*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.*

**2.2. Problema jurídico.** Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental de petición y ordenarle a la accionada dar respuesta pronta, concisa y precisa a su petición.

**2.3. Marco Normativo aplicable.** Constitución Política: Arts. 1, 2, 11, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6. Decreto 1382 de 2000.

**2.4. De la acción de tutela.** La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite

jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

**2.5. DERECHO DE PETICION.** En el marco de una democracia participativa, el derecho de petición cumple un papel relevante como factor esencial del estado social de derecho. Es por el ello que la propia Constitución Política lo consagra expresamente en su artículo 23 y le reconoce el carácter de derecho fundamental. Al respecto, la citada norma dispone que *"toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.

Ahora, normativamente el derecho de petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los **quince (15) días** siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información diez (10) días y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo treinta (30) días).

La Corte Constitucional en la sentencia de T-206 de 2018 se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, *"Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que "la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales". De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado "que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo"*.

Igualmente hace referencia en lo pertinente a lo señalado en la sentencia T-084 de 2015, que a *partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:*

*"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

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

*g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver (norma que fue derogada por la ley 1255 de 2015). De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

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

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994."*

**2.6. El caso en estudio y solución al problema jurídico planteado.** En el caso sub judice, es importante tener en cuenta que la parte accionante aportó copia de la solicitud realizada a través de la plataforma CETIL, con Nro. 20200000064018 con fecha 17/03/2020 donde requería el tiempo y salarios mes a mes del señor Fernando Guevara Uribe; cuya petición fue dirigida al correo electrónico cpcastel@telebucaramanga.com.co.

Si el núcleo esencial del derecho de petición, reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada, que debe darse en un tiempo razonable y que debe ser comunicada al peticionario; en este caso el motivo que originó la tutela **no** se encuentra satisfecha, ya que el accionado EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. no aportó la respuesta emitida al derecho de petición, recibido el 17 de marzo de 2020 y tampoco se allegó la correspondiente notificación de la respuesta a la petente.

Ahora bien, cuando quiera que la respuesta no sea del agrado del accionante por no serle favorable, tendrá que debatir el sentido de la misma, pero ello no quiere decir que haya vulneración del derecho de petición, pues como indicó la Corte Constitucional en Sentencia S-T. 206 de 2018 lo siguiente:

“ (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones.

...

De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que:

*“... ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*

Teniendo en cuenta que el accionado dio respuesta a la tutela, donde manifestó haber realizado pronunciamiento a la accionada mediante comunicación fechada 01 de abril de 2020, bajo el asunto de Solicitud formato 2020000064018, donde señaló que de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y ante la decisiones adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica , en

especial el aislamiento preventivo obligatorio de los habitantes de la República de Colombia, el plazo para emitir respuesta a las solicitudes se ampliará en 15 días hábiles, contados a partir de la finalización de la medida mencionada, es decir, el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas que habitan en el territorio colombiano.

Además que la empresa accionada no ha vulnerado el derecho invocado por la accionante, y que en razón a la contingencia que actualmente se está presentando, los colaboradores de la compañía diversos al personal técnico no se encuentran dentro de las excepciones bajo las cuales se permite el derecho de circulación, para la reconstrucción de la historia laboral, levantamiento que se realiza en el archivo físico de la empresa.

A fin de corroborar si se había allegado o no respuesta de fondo a la solicitud elevada por la accionante, se realizó comunicación el día 26 de mayo de la anualidad que avanza, siendo las 8:10 a.m. vía telefónica a PROTECCION S.A. (accionante) al número 2307500 ext. 75929, donde informó la Dra. ALEJANDRA SERNA, abogada de Soluciones Jurídicas, quien manifestó a la fecha no haberse recibido respuesta alguna por parte del accionado, ni haber realizado el procedimiento de migración al CETIL, razón por la cual este Despacho le dará aplicación a lo establecido en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, en el sentido de *"tener por ciertos los hechos"*.

De acuerdo a lo señalado en el Decreto 491 de 2020, en su artículo 5, que en razón de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, por la pandemia causada por el Covid 19, amplió el término de 10 días señalado por la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las peticiones de documentos y de información a **veinte (20) días** siguientes a su recepción, solicitud que fue recibida el día **17 de marzo de 2020** a las 11:00 43 a.m. se tiene entonces que el mismo venció el día **17 de abril de 2020**.

Ahora, si excepcionalmente el accionado no pudiere resolver la petición en los plazos señalados, su deber era informar esta esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el mentado artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Teniendo en cuenta los veinte días para dar respuesta a la petición incoada, que se vencieron el día 17 de abril de 2020, el accionado tuvo otros veinte (20) días para hacerlo que se vencieron el día 18 de mayo de 2020; y a la fecha aún no se ha recibido respuesta alguna, lo que demuestra que el término para dar respuesta al derecho de petición incoado por la accionante se supera con creces.

Además de lo anterior, dentro de la respuesta ofrecida, no señaló al petente un plazo razonable, dentro del cual podría dar respuesta a su solicitud.

Por lo que, así las cosas, se tutela el derecho fundamental de petición y se le ordena a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A., que, dentro del término improrrogable de 48 horas contadas a partir de la notificación de este fallo, emita una respuesta clara, concreta y precisa al derecho de petición presentado por la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCIÓN S.A. en nombre del afectado señor FERNANDO GUEVARA URIBE en contra del EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BUCARAMANGA S.A., de la petición contentiva de solicitud de expedición del certificado de tiempo y salarios mes a mes a través de la plataforma CETIL, remitiendo la respuesta escrita a la dirección de correspondencia enunciada en el escrito petitorio y/o su notificación en el mismo término antes mencionado, ello es copia íntegra de lo petitionado.

En mérito de lo dicho, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato constitucional,

#### **FALLA:**

**Primero. Conceder el amparo constitucional al derecho de petición** invocado al interior de esta Acción promovida por la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCIÓN S.A. en nombre del afectado señor FERNANDO GUEVARA URIBE en contra de IA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**Segundo.** En consecuencia, se ordena a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A., que, dentro del término improrrogable de 48 horas contadas a partir de la notificación de este fallo, emita una respuesta clara, concreta y precisa al derecho de petición presentado por la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCIÓN S.A. en nombre del afectado señor FERNANDO GUEVARA URIBE en contra del EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BUCARAMANGA S.A., de la petición contentiva de solicitud de expedición

del certificado de tiempo y salarios mes a mes a través de la plataforma CETIL, remitiendo la respuesta escrita a la dirección de correspondencia enunciada en el escrito petitorio y/o su notificación en el mismo término antes mencionado, ello es copia íntegra de lo peticionado.

**Tercero. NOTIFÍQUESE** a las partes de manera personal o, en subsidio, correo electrónico o por el medio más expedito, a más tardar, al día siguiente de la fecha en que se profiere esta decisión.

**Cuarto:** De no ser apelado este fallo dentro de los tres días siguientes a su notificación, remítase, al día siguiente, a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

## **NOTIFÍQUESE**

Original firmado

**JHON FREDY CARDONA ACEVEDO**  
**JUEZ**