

JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D. C.

Bogotá, D. C., febrero quince (15) de dos mil veintiuno (2021).-

REF. FALLO DE TUTELA – PRIMERA INSTANCIA RAD. 110013103 009 2021 00031 00

Accionante: FELIPE GONZÁLEZ ALVARADO

Accionado: COLPENSIONES

Secuencia de Reparto: 1417 04/02/2021

ANTECEDENTES

FELIPE GONZÁLEZ ALVARADO, actuando en nombre propio, promovió acción de tutela contra COLPENSIONES, al considerar vulnerado su derecho de petición.

En la acción de tutela solicitó:

- i) Se ordene a la accionada a resolver en el término de 48 horas el derecho de petición radicado virtualmente el 14 de diciembre de 2020.

Los hechos que asisten a sus pretensiones se relacionan con la petición que radicó ante Colpensiones, el 14 de diciembre de 2020.

LA ACTUACIÓN SURTIDA

Este juzgado avocó conocimiento de la solicitud de amparo y ordenó notificar a la accionada.

COLPENSIONES, contestó y manifestó que consultado el histórico de trámites del accionante y del afiliado no se evidencia petición presentada que a la fecha se encuentre pendiente de respuesta, que se evidencia remisión a un correo electrónico no autorizado, por esa administradora para el trámite de esas solicitudes.

Así mismo, allegó un pantallazo, acreditando la respuesta automática que enviaron en la misma fecha en la que se envió la petición, al correo electrónico del actor, indicándole que ese correo electrónico es de uso exclusivo para la radicación de facturas y comunicaciones oficiales externas de los servicios de Colpensiones, por lo que solicita declarar la improcedencia de la presente acción.

CONSIDERACIONES

Descendiendo al asunto objeto de litis, considera esta instancia que el amparo constitucional invocado por el señor GONZÁLEZ ALVARADO, está llamado a prosperar, lo anterior tiene fundamento en que si bien la Administradora de Pensiones accionada, manifestó que la petición se había enviado a un correo electrónico de la entidad, no autorizado para tal fin, lo cierto es que, la misma ha debido redireccionar tal petición al área correspondiente para dar respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo requerido, de conformidad con los pronunciamientos sentados por la doctrina constitucional, para casos en los que las destinatarias de las solicitudes mantengas varios canales de recepción de solicitudes o de atención a los usuarios. ¹

Por lo anterior, y sin más disquisiciones, se amparará el derecho invocado, para que la accionada, haga lo que corresponda.

Por lo anterior, el Juzgado Noveno Civil del Circuito de Bogotá, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

Primero: CONCEDER el amparo constitucional solicitado por el señor **FELIPE GONZÁLEZ ALVARADO**, de acuerdo con las consideraciones atrás indicadas.

Segundo: ORDENAR a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES, que, en el término de 48 horas, proceda redireccionar la petición del actor a la dependencia correspondiente y, otro termino igual, a dar respuesta de fondo a la petición formulada virtualmente por el señor **FELIPE GONZÁLEZ ALVARADO**, el día 14 de diciembre de 2020.

Tercero: De no impugnarse este proveído, remítase a la Corte Constitucional el expediente, para lo de su competencia.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

¹ "(...) se estimó que, si bien el Acueducto tenía asignada una dependencia para tramitar los PQR que eran presentados por los canales dispuestos para tal efecto, al crear el perfil de Facebook mantuvo habilitada la comunicación bidireccional, por lo que tenía la carga de redireccionar internamente la petición para dar el trámite correspondiente a efectos de responder la solicitud de fondo, de manera oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente." Corte Constitucional Sentencia T-230/20

Acción de Tutela 11001310300920210003100
Accionante Felipe González Alvarado
Accionado Colpensiones
Secuencia de Reparto 1417 4/02/2021

LUISA MYRIAM LIZARAZO RICAURTE

LMGL

Firmado Por:

LUISA MYRIAM LIZARAZO

**RICAURTE
JUEZ**

JUZGADO 009 DE CIRCUITO CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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: **11a42156bec1529552b8550fd7483291d1bbe8f2dbe18e68c57912082fe5c96e**

Documento generado en 15/02/2021 04:52:04 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**