



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

## JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°

[cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**RADICADO: 110014003009-2023-00346-00**

Bogotá, veintiocho (28) de abril de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR**

Accionado: **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN SA**

Providencia: **Fallo**

### I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR** en contra de la **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN SA**.

### II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

**JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR**, solicita el amparo con motivo de la supuesta violación al derecho fundamental de petición, respecto a su solicitud de 16 de marzo de 2023.

Afirmó para sustentar su solicitud de amparo, que le pidió a la accionada lo siguiente:

1. Solicito se certifique la fecha de ingreso a este fondo de pensiones.
2. Solicito se anexe copia del formulario de afiliación y demás documentos que solicitaron para tramitar mi afiliación.
3. Solicito me certifiquen quien diligenció el formulario de afiliación y cuál fue la razón para hacerlo.
4. Solicito se certifique qué cursos de capacitación recibió el asesor que tramitó la afiliación al presente fondo y cuales fueron los criterios de evaluación que la AFP le aplicó al funcionario para demostrar que era una persona idónea y experta en asesorar a terceros en pensiones y finanzas.
5. Dando cumplimiento a la norma vigente al momento de la afiliación a este fondo, en especial los arts. 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, la Circular Externa 016 de 2016, de obligatorio cumplimiento, expedida por la Superintendencia Financiera y el Concepto 20170566668 del 12 de junio de 2017, qué información individual, suficiente, veraz, clara y oportuna se me suministró al momento de la afiliación.
6. Solicito se certifiquen mis datos personales que reposan en sus bases de datos y las fechas y forma en que han sido actualizados.
7. Solicito certifiquen cuantas reuniones individuales ha tenido ese fondo conmigo, la fecha y los temas tratados.
8. Solicito se me expidan copias de todos documentos relativos a la afiliación y traslado a otra administradora de fondos de pensiones (AFP).
9. Solicito se me certifique toda la información que me fue brindada de manera individual relativa a:
  - a. Tasa de reemplazo en el Régimen de Ahorro Individual (RAIS) para calcular mi pensión de vejez.
  - b. Sobre la tasa de reemplazo en Colpensiones.
  - c. Sobre la manera en que podría regresar a Colpensiones.
  - d. Sobre como se hace efectivo el bono pensional
  - e. Si la mesada pensional tiene el carácter de vitalicia y al momento de fallecer puede ser trasladada a mi cónyuge.

10. Solicito se me permita trasladarme al régimen de prima media. Lo anterior en vista de que al momento en que fui afiliado y durante los años en que estuve afiliado a su fondo y se me ocultaron las ventajas que obtendría en el régimen de prima media lo que causa una ineficacia en mi afiliación.

11. Solicito alleguen constancia mediante la cual se pruebe que me informaron que antes de cumplir los 52 años, podría regresar a COLPENSIONES.

12. Solicito informar el correo electrónico para notificaciones judiciales según el Ley 2213 de 2022”.

Allegó copia de dicho pedimento.

### III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por auto de veinte (20) de abril de dos mil veintitrés (2023), se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

2.- La **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN SA**, sostuvo que remitió con sus correspondientes soportes anexos, respuesta de fondo en el caso, clara, detallada, precisa, punto por punto frente a lo pedido y que se envió a la dirección electrónica que el señor Juan Carlos Buitrago Salazar expuso para notificaciones en su escrito de tutela.

### IV. PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera el derecho fundamental de petición, toda vez que no le ha brindado respecto a su solicitud radicada el 14 de diciembre de 2022.

### V. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

3.- Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada emita una respuesta a la solicitud de 16 de marzo de 2023.

4.- De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por la entidad accionada, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

**El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:**

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14° de la ley 1755 de 2015 estatuye: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que: “la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental ” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

## VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR pretende que por medio de la acción de tutela se ordene a la accionada, emita una respuesta a su solicitud de 16 de marzo de 2023.

Ahora bien, la accionada, informó a este Despacho que emitió una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido por el accionante y que remitió la misma a la dirección indicada por el actor, en la que indicaba lo siguiente:

- 1. De acuerdo con su requerimiento, se anexa detalle de su historial de vinculaciones:  
Su afiliación con nuestro fondo fue desde el día 16 de septiembre de 1994 hasta el día 31 de marzo de 1998, ya que se trasladó a Colfondos.*
- 2. Que adjuntaba formulario de afiliación.*
- 3. El asesor que efectuó su afiliación en pensión fue BUITRAGO ISABEL. Sobre el caso en particular, le informamos que, la afiliación presentada por usted se presume válida para todos los efectos legales y Protección S.A. no es la autoridad competente para determinar los vicios en el consentimiento que se manifiestan, ya que únicamente la justicia ordinaria es competente para desvirtuar la presunción de validez que reviste el mismo. Reiteramos que dicha afiliación se presume válida, toda vez que la misma no ha sido declarada nula por haberse comprobado algún vicio en el consentimiento, ni hemos recibido notificación de la correspondiente autoridad judicial.*
- 4. Al respecto, en relación a su solicitud de los programas de capacitación es preciso señalar que Protección S.A. realiza a todos sus empleados diferentes capacitaciones con el objetivo de realizar un estudio del Sistema General de Pensiones, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes, generando tranquilidad y confianza en su afiliación, quienes se encuentran dispuestos a resolver todas las inquietudes que puedan presentarse con respecto a las diferencias existentes entre el régimen de prima media con prestación definida y el régimen de ahorro individual con solidaridad entre otras.*

*A continuación, enumeramos algunos de los temas en los cuales se capacita a nuestros asesores:*

- 1. Sistema General de Pensiones*
- 2. Afiliación al Sistema General de Pensiones*
- 3. Cotizaciones al Sistema General de Pensiones*
- 4. Manejo del recaudo*
- 5. Historia Laboral*
- 6. Doble Asesoría*
- 7. Bonos Pensionales*
- 8. Pensión de vejez*
- 9. Pensión de invalidez*
- 10. Pensión de sobrevivientes*
- 11. Modalidades de pensión en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad*
- 12. Beneficios adicionales*
- 13. Extracto de Pensión Obligatoria*
- 14. Beneficios Económicos Periódicos*

*Adicionalmente, ha de resaltarse que dichas capacitaciones se han venido realizando desde el inicio de operaciones la Administradora y son actualizadas de conformidad con los cambios normativos que ha tenido el Sistema General de Pensiones y siempre han sido puestas en conocimiento de nuestro ente regulador la Superintendencia Financiera de manera periódica.*

*Por último, se debe indicar que no es posible realizar el envío de la información solicitada en razón a que estos programas de capacitación obedecen al vínculo entre la Administradora y el trabajador, por lo que tienen carácter confidencial y de divulgación restringida.*

- 5. Le indicamos que la asesoría brindada al momento de la afiliación al Fondo de Pensiones Obligatorias Protección se realizaba con una explicación motivada que parte del caso concreto de quien se está afiliando. En consecuencia, se exponía con precisión las características de los regímenes pensionales que conforman el Sistema General de Pensiones, puntualizando en las propias del Régimen de Ahorro Individual RAIS, dicha explicación se acompañaba de cálculos realizados de manera verbal. Incluso, ya en vigencia de la afiliación, a solicitud del interesado se realizan proyecciones mediante el Sistema de cálculos de mesadas comparativas.*
- 6. La dirección que registra en nuestro fondo es:  
CL 62 7-33 AP 305 P 3 EDIF PA  
Bogotá, Bogotá, d.c. – Colombia  
Tel: 2498973  
Fecha de actualización de datos: 2022/04/05*
- 7. No registran soportes de reuniones realizadas en el tiempo de afiliación con nuestro fondo. Adicionalmente, es importante señalar que las Leyes que regulan el Sistema General de Pensiones son públicas y la administradora facilita el conocimiento de las mismas a través de nuestros diferentes canales de servicio como página web, oficinas de servicio al cliente, línea de servicio y asesorías personalizadas, así nuestros clientes pueden tomar las decisiones para su futuro.*
- 8. Se remite el formulario de afiliación al Fondo de Pensión Obligatoria.*
- 9. Se brinda respuesta en el punto 5. Así mismo, le indicamos que al momento de efectuarse la afiliación, no se informa exactamente el valor que el afiliado en mención debía tener acreditado en la cuenta de ahorro individual debido a que, factores externos a la administradora como los constantes cambios en el mercado, las modificaciones de ley y los cambios en el estado civil o condiciones de salud del afiliado impiden estimar un valor exacto para definir la prestación, igualmente se realiza una proyección pensional al momento de efectuar la afiliación para determinar un aproximado de ahorro. igualmente, las Leyes que regulan el Sistema General de Pensiones son públicas y Protección S.A. facilita el conocimiento de estas a través de nuestros diferentes canales de servicio. Igualmente, cuando el afiliado desee puede solicitar proyecciones pensionales, para saber un aproximado de cuanto sería el valor de su mesada pensional en*

*nuestra administradora. La información de fórmulas utilizadas para determinar el valor de la mesada pensional o el ahorro no son informadas al momento de la asesoría si el cliente no solicita las mismas,*

- 10. Reiteramos que, la afiliación presentada por usted se presume válida para todos los efectos legales y Protección S.A. no es la autoridad competente para determinar los vicios en el consentimiento que se manifiestan, ya que únicamente la justicia ordinaria es competente para desvirtuar la presunción de validez que reviste el mismo. Dicha afiliación se presume válida, toda vez que la misma no ha sido declarada nula por haberse comprobado algún vicio en el consentimiento, ni hemos recibido notificación de la correspondiente autoridad judicial.*
- 11. Debe recordarse que la obligación de brindar Reasesoría a los afiliados sobre su panorama pensional y económico en ambos regímenes antes de encontrarse a menos de 10 años de cumplir la edad de pensión y entrar en la prohibición para trasladarse de nuevo al Régimen de Prima Media sólo surgió a partir de la Circular 016 de 2016 de la Superintendencia Financiera, por lo que Protección S.A. no tenía deber legal de realizar reasesoría o proyecciones económicas de la mesada pensional, ya que se encontraba trasladado.*
- 12. Su estado de afiliación es trasladado.*
- 13. Le recordamos que todos los canales de servicio están a su disposición; puede comunicarse con el Asesor Virtual Pronto en nuestro Portal Web [www.proteccion.com](http://www.proteccion.com) y App o comunicarse con la Línea de Servicio: en Bogotá (601) 744 44 64 – Medellín (604) 510 90 99 – Cali (602) 386 00 80 – Barranquilla (605) 319 79 99 – Cartagena (605) 642 49 99 – WhatsApp +57 310 220 5575 y en el resto del país desde un teléfono fijo 01 8000 52 8000.*

No obstante, el derecho de petición está siendo vulnerado habida cuenta que no hay constancia de entrega ni mucho menos que fue enviado por correo electrónico o físico. Como tampoco demostró la accionada que se lo hubiera hecho saber al Señor JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR.

Por lo que se impone conceder el amparo deprecado, teniendo en cuenta que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece un plazo de 15 días para dar respuesta a las peticiones que se le formulen a los particulares. Por lo que resulta incontestable la vulneración del derecho de petición del actor.

Recuérdese que la respuesta de un derecho de petición debe obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, además, debe ser conocida por el peticionario. Situación, que no aconteció en el caso bajo estudio, por lo que se impone conceder el amparo deprecado.

De ahí que se impone conceder el amparo deprecado.

## VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

### RESUELVE:

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de **JUAN CARLOS BUITRAGO SALAZAR**, por lo arriba expuesto.

**SEGUNDO: ORDENAR** como consecuencia de lo anterior, a la **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN SA**, que por medio de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta determinación, le comunique la respuesta a la petición elevada por la accionante del 16 de marzo de 2023.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión en legal forma a las partes, por el medio más expedito, indicándoles que gozan de tres (3) días para impugnar.

**CUARTO:** De no ser impugnada la presente providencia remítanse las diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'.

**LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO**  
**Juez**