

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., primero (1º) de febrero de dos mil veintidós (2022)

**Clase de Proceso:** Acción de tutela  
**Radicación:** 1100140030242022 00051 00  
**Accionante:** Yudit Rojas.  
**Accionada:** Fiduprevisora S.A.  
**Derecho Involucrado:** Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

**2. Presupuestos Fácticos.**

Yudit Rojas interpuso acción de tutela en contra de Fiduprevisora S.A., para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** El 9 de diciembre de 2021 presentó derecho de petición, con el fin de que se le expidiera copias del recibo de su última mesada pensional, el cual no le ha sido contestado.

### **PETICIÓN DE LA ACCIONANTE**

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a Fiduprevisora S.A. conteste de forma puntual la petición trasladada el 9 de diciembre de 2021.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 21 de enero de este año, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculada para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** La Superintendencia Financiera de Colombia, señaló que, una vez revisado el sistema de gestión documental de esa entidad, no encontró queja o reclamación alguna formulada por la accionante, respecto de los mismos hechos narrados en el escrito de tutela, razón por la cual, no se encuentra legitimada en la causa por pasiva, y solicita negar el amparo solicitado en lo que corresponde a esa entidad.

**3.3.** Fiduprevisora S.A., tras referirse sobre la naturaleza jurídica de esa entidad, respecto al caso en concreto manifestó, que: *“luego de revisar el aplicativo interinstitucional donde se consigna toda la información de las peticiones radicadas, no se encontró la petición a la que se hace referencia, máxime cuando en el libelo de tutela la accionante no aporta ni número de radicado asignado por mi representada y/o guía de servicio de empresa de mensajería, por lo que se colige que la petición no ha sido recibida por parte de Fiduprevisora S.A.”*

Añade, que, a pesar de no existir soporte de recepción, igualmente el correo electrónico al que se dirige la petición no corresponde al canal de atención de esa entidad, de lo cual, tampoco cuenta con soporte de envío y recepción.

Finalmente, solicita declarar improcedente la acción, por no existir vulneración de derechos fundamentales de la accionante, teniendo en cuenta que la petición no fue radicada ni en el Fondo ni en esa entidad.

## CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si la accionada lesionó el derecho fundamental de petición de Yudit Rojas, al presuntamente no haberle dado respuesta a su pedimento.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 28 de marzo 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 y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de*

*Emergencia Económica*”, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

**“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.*

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

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

**4.** En el presente asunto no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la entidad accionada para ser destinataria del derecho de petición, dado que presta un servicio público, y por otro, se tiene que, si el pedimento se radicó el 9 de diciembre de 2021, el término

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

que se tenía para responder venció el pasado 6 de enero de 2022, según lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 28 de marzo 2020

La solicitud consistió en la expedición de copia del recibo de pago de la última mesada pensional de la señora Yudit Rojas.



5. Ahora, la entidad accionada manifiesta no existir soporte de recepción del derecho de petición, que, debido a ello, y comoquiera que al correo electrónico al que fue dirigida la solicitud, no corresponde al canal de atención de la Fiduprevisora S.A., no vulnera derechos fundamentales de la accionante.

Sin embargo, no puede la entidad accionada desatender sus obligaciones, con el argumento de que la vía utilizada no corresponde al canal oficial para radicar las peticiones de los usuarios, pues, si bien la solicitud realizada por la señora accionante se realizó a otro canal electrónico, lo cierto es, que dicho canal pertenece a la Fiduprevisora S.A., quien bien pudo redireccionar internamente tal petición con el fin de dar el trámite pertinente, resolviéndola de fondo, clara, precisa, congruente y de manera oportuna.

Al respecto, en circunstancia similar a la que aquí se ventila, la Corte Constitucional en Sentencia T-230 de 2020, con ponencia del Magistrado LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ, indicó:

*“... (...)4.5.6.1.2. [D]e acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*”

*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.*

Y más adelante dentro de la misma sentencia se dijo:

*“...[F]rente al caso concreto, 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. Lo anterior, sumando al hecho que se verificó que el requerimiento del accionante se había realizado en términos respetuosos, cumplía con las exigencias legales y constitucionales, y era posible identificar al originador del mensaje y que este aprobaba su contenido...”*

6. En ese orden de ideas, y atendiendo lo previsto en la jurisprudencia constitucional, habrá de concederse el amparo reclamado, y se ordenará a la entidad accionada, para que proceda a resolver la solicitud realizada el 9 de diciembre de 2021, por la señora Yudit Rojas.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO. - CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición de **Yudit Rojas**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO. -** En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** a **Fiduprevisora S.A.**, que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada por **Yudit Rojas** el 9 de diciembre de 2021, la cual deberá comunicársele a su correspondiente correo electrónico.

**TERCERO. – NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible,

reliviándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**CUARTO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
**Juez**

Firmado Por:

Diana Marcela Borda Gutierrez  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 024  
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: 41972f1d9f6f27e54eb744aed86e5825a65c0a4fb2bdbb0e817cdfaade81dd37

Documento generado en 01/02/2022 02:19:13 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>