

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR



JUZGADO CUARTO DE FAMILIA DE CARTAGENA
Cartagena de Indias, veintiuno (21) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

REFERENCIA	ACCIÓN DE TUTELA
EXPEDIENTE.	No 13-001-31-10-004-2021-00495-00
ACCIONANTE	ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS
ACCIONADA	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES.

Procede el Despacho a proferir fallo de primera instancia dentro de la Acción de tutela incoada, por el señor **ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS**, en contra de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Manifiesta el accionante señor **ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS**, haber presentado, a través de apoderado judicial, petición ante la encartada COLPENSIONES, en fecha 18 de agosto de la presente anualidad, solicitando información sobre el estado de su relación para con esa entidad, así como la expedición de algunos documentos, sin que a la fecha se haya procedido a resolver de fondo su solicitud.

Solicita el accionante que se conceda la tutela de su derecho fundamental de petición, y se ordene a la encartada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES**,

La solicitud de esta tutela fue admitida por auto de fecha siete (7) de octubre de 2021, notificándose a las partes, y solicitando a la entidad accionada rindiera un informe sobre los hechos que dieron lugar a esta acción.

Síntesis de la contestación de la demanda por parte de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES- COLPENSIONES.

En lo pertinente y relevante, manifiesta la directora de acciones constitucionales de COLPENSIONES, que verificado el historial del ciudadano no observa que el accionante haya radicado ante esa entidad, la petición enunciada en el escrito de tutela y actualmente no se encuentra solicitudes pendientes de resolver; que según el escrito de tutela, se advierte que el accionante informa haber radicado escrito vía correo electrónico a canal no autorizado por Colpensiones para la radicación de solicitudes ya que los correo electrónicos habilitados en la entidad no tiene buzón de almacenamiento y son solo para el envío de comunicaciones, por tanto esta administradora nunca recibió la petición del accionantes, es de recalarse que el accionante en ningún momento allego un acuse de recibido, ni el sticker de radicación que emite Colpensiones que puede demostrar la recepción de la petición por parte de esta entidad. Que la petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través un correo electrónico, NO autorizado por esta Administradora, pero además sin que se demuestre la recepción de este, pues no basta con el envío para garantizar su entrega. Señala que Colpensiones es una entidad pública, que tiene representación nacional, lo que hace que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales.

Problema Jurídico.

Establecer si la encartada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES**, se encuentra inmersa en conducta violatoria del derecho fundamental de petición, invocado por el accionante.

CONSIDERACIONES

La Acción de Tutela fue consagrada por el Art. 86 de la Constitución Nacional, reglamentada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, con el objetivo de proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos; por lo anterior, cualquier persona podrá solicitar esta acción, cuando considere que estos Derechos Fundamentales se encuentran de una u otra manera violentada o se encuentran amenazados por la acción u omisión de cualquier Autoridad Pública.

La acción de tutela es un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando de acuerdo con las circunstancias concretas de cada caso y a falta de otro medio de orden legal que permita el debido amparo de los derechos, éstos sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que señale la ley.

La pretensión del accionante señor **ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS**, radica en el amparo de su derecho fundamental de petición y que se ordene a **COLPENSIONES**, para que, en un término no mayor de 48 horas, emita respuesta de fondo a su petición.

Este Despacho estima, en relación con el derecho presuntamente conculcado, cuya protección pretende la parte actora, está inmerso sin discusión alguna, en el ámbito de los fundamentales de aplicación inmediata, porque así lo determinó el constituyente de 1991 en la Carta Política.

Constitución Nacional

Artículo 23 C.N.

“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”.

Se queja el accionante señor **ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS**, de la falta de respuesta por parte de la encartada **COLPENSIONES**, a la petición elevada en fecha 18 de agosto de la presente anualidad, vía correo electrónico.

Con la contestación de esta acción de tutela, la encartada **COLPENSIONES**, alega no haber recibido, ni encontrarse para trámite petición del accionante.

Que conforme a la presente acción de tutela observa que el accionante remitió petición a través de canal no autorizado para ello.

De una revisión de los documentos que obran como prueba anexa al escrito de demanda, se observa de la lectura del documento, constancia de envío de la solicitud, que el accionante a través de apoderado judicial, remitió su petición al correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co el cual está reservado para las notificaciones de procesos o trámites de la Rama Judicial.

El sistema de recepción de **COLPENSIONES** le generó una respuesta rápida en la que le informó al apoderado judicial del accionante.

“Le informamos que la dirección de correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial. Ahora bien, si la solicitud es diferente a lo mencionado anteriormente, lo invitamos a presentarla a través de los canales oficiales habilitados para la radicación de trámites,

solicitudes y PQRS, lo anterior garantiza su radicación y gestión a través de los sistemas de la Entidad y los procesos establecidos para asegurar que se cuente con la documentación o información mínima requerida para brindar una respuesta adecuada y oportuna”.

En apoyo al análisis que enseguida se hace, es del caso transcribir lo señalado por la Corte Constitucional referente a este derecho fundamental y la presentación de las solicitudes a través de los canales electrónicos.

Sentencia T-230/20

“El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

..
*Cualquier tipo de **medio tecnológico habilitado por la entidad** y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.*

... El artículo 23 de la Constitución 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.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso.

Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica, cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición...

Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.” Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario.

Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

Ahora bien, los medios físicos pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.

De 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.

Sin duda, los cambios tecnológicos han planteado retos en la actualización de los ordenamientos jurídicos, de manera que las facilidades que proveen puedan impactar de manera positiva la vida de la sociedad, así como el accionar de la administración pública. El régimen normativo nacional ha venido mutando para darle cabida a las Tics en el ejercicio de funciones públicas, por ejemplo, (i) en el reconocimiento de efectos jurídicos de los mensajes de datos (Ley 527 de 1999⁶⁸), (ii) haciendo parte de los deberes del Estado la utilización de canales digitales y (iii) flexibilizando los trámites ante la administración con la incorporación de herramientas tecnológicas (Ley 962 de 2005). Estos cambios han impactado el ejercicio del derecho de petición...

Con la Ley 527 de 1999 se abrió paso en Colombia al comercio electrónico y se reconocieron los efectos jurídicos que tiene la información compartida por medios electrónicos. En concreto, se dispuso que ante la exigencia normativa de que alguna información deba constar por escrito, ese requisito se satisface con un mensaje de datos. Este último se define en la ley como: "la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;"

En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio...

En conclusión, en ningún caso la autoridad concernida podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, ya que la autoridad tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo. Durante el tiempo en que se corrige o completa la petición, no correrán los plazos que exige la ley para la contestación...

Tal como fue desarrollado en el aparte de consideraciones generales de esta providencia, el CPACA de ninguna manera restringe a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho a presentar peticiones, sino que, por el contrario, utiliza un esquema amplio y abierto para el efecto, siendo posible formular solicitudes por vía verbal o escrita. En cuanto a esta última, también se admite la utilización de cualquier tipo de medio electrónico, siempre que éste permita la comunicación y la entidad lo tenga habilitado para su uso⁷⁰. (Negritas y subrayas fuera del texto.)

Descendiendo al caso que nos ocupa, existe prueba documental del envío de la solicitud por parte del apoderado judicial del accionante, sin embargo, el canal a través del cual fue enviado el mismo, está reservado para trámites de carácter judicial entre la encartada **COLPENSIONES** y la **RAMA JUDICIAL**, así como en su momento le fue informado al profesional del derecho y le fue indicado los canales para efectos de recepción y trámite de acuerdo con el carácter de su solicitud. La solicitud del accionante, elevada ante **COLPENSIONES**, a través de abogado, no era una notificación judicial, circunstancia del conocimiento del profesional, y no puede endilgarle a la encartada su error.

Si bien conforme a la normas y la jurisprudencia la administración debe recepcionar y responder las solicitudes elevadas a través de los medios electrónicos, no hay que perder de vista que se refiere a las solicitudes enviadas por los canales dispuestos para ello y en el caso que nos ocupa, el apoderado judicial del accionante, no desconoce la diferencia entre una notificación judicial y una solicitud elevada por un ciudadano que tiene una relación de tipo pensional o económico para con la encartada; y es de lógica que el correo electrónico a través del cual fue remitida la solicitud es reservada para las notificaciones de tipo judicial, circunstancia que debió corregir el accionante una vez recibió respuesta rápida de **COLPENSIONES**, amén de que a su solicitud no le fue asignado un número de radicación para su seguimiento.

Concluye el Despacho, que no observa conducta violatoria del derecho fundamental de petición, del cual invoca su protección el accionante, conforme a lo esbozado en la parte interna de esta providencia, por lo tanto, así se ha de resolver.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Juzgado Cuarto de Familia de Cartagena, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR que la encartada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES** no ha incurrido en conductas que vulneren el derecho de petición del accionante señor **ANDRÉS GREGORIO GUERRA ALVIS** por las razones esbozadas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente sentencia de conformidad con lo establecida en el articulado 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En el evento de no ser impugnado este fallo, désele estricto cumplimiento, por Secretaría, a lo previsto en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

RODOLFO GUERRERO VENTURA

JUEZ

Firmado Por:

Rodolfo Guerrero Ventura

Juez Circuito

Juzgado De Circuito

Familia 004 Oral

Cartagena - Bolivar

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:

0de47976046a1d411762be8b31fdbbfedb406bcc4f78dea43a882d70d11f75d8

Documento generado en 21/10/2021 03:32:20 PM

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