**DERECHO DE PETICIÓN – Formas de radicarlo / MEDIOS TECNOLÓGICOS – Noción.**

El derecho de petición puede ser radicado de manera física o a través de medios tecnológicos. Respecto de estos últimos, ha dicho la Corte Constitucional que son herramientas a través de las cuales se permite la transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, lo que supone un dialogo entre al menos un emisor y un receptor. Dichas herramientas hacen parte de lo que se ha denominado como las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del cual se halla la informática y en el que se ubica la internet. A nivel legal, el artículo 5 del C.P.A.C.A., prevé como derechos de las personas ante las autoridades, que las peticiones pueden presentarse en cualquiera de sus modalidades y por cualquier otro medio idóneo. Por su parte, el artículo 7 de la misma codificación estipuló como deberes de las entidades tramitar las peticiones que fueran remitidas por medios electrónicos y adoptar los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispusieron de aquellos. La Ley 527 de 1999, autorizó el uso de medios tecnológicos para las actuaciones electrónicas de la administración, con lo cual dio plenas facultades probatorias a la información y al contenido que se encontrara en un mensaje de datos, en la medida que los documentos electrónicos tenían la capacidad de brindar iguales niveles de seguridad que el documento físico (papel). Por lo anterior, la sentencia T–230 de 2020, señaló que “las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública – siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.” Como características del mensaje de datos que se usen bajo el ejercicio del derecho fundamental de petición, la citada ley estableció que se debía determinar quién era el solicitante, que esa persona lo hubiera aprobado lo enviado, y que el medio electrónico utilizado contara con las condiciones de integridad y confiabilidad. Con la Ley 962 de 2005 se quiso facilitar las relaciones entre los particulares y la administración. En efecto, el artículo 6 dispuso que las entidades podrían atender los trámites y procedimientos que fueran de su competencia, a partir de cualquier medio tecnológico o documento electrónico, con miras a materializar los principios constitucionales que debían guiar la función administrativa: *“*Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”. Finalmente, el Decreto 019 de 2012 indicó que las autoridades debían incentivar el uso de TIC´s para que los procesos administrativos “se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas”

**DERECHO DE PETICIÓN - De acuerdo con la Ley y la jurisprudencia, toda persona podrá hacer uso de cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los organismos de la administración pública para presentar peticiones, quejas o reclamos** / **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN -**  **Vulneración por haberse tenido por no presentado el derecho de petición, al haberlo enviado la interesada a correo electrónico de COLPENSIONES que no estaba habilitado para recibir peticiones.**

La entidad accionada enfiló sus argumentos tendientes a que se negaran las pretensiones de la acción de tutela, en la medida que la accionante había radicado la petición objeto de amparo a través de una cuenta de correo electrónico que no estaba habilitada para recibir peticiones, pues ese tipo de solicitudes debían radicarse a través de los Puntos de Atención - PAC, diligenciando los formularios establecidos para tal fin. Atendiendo a lo anterior, la Sala se ocupará únicamente de lo que fue objeto de inconformidad por parte de la impugnante, no sin antes precisar que de una revisión del expediente en el aplicativo Samai se pudo observar que COLPENSIONES ha venido solicitando ante las Secretarías de Educación de Boyacá y Casanare el traslado de los aportes realizados por la accionante en cumplimiento de las órdenes dadas por el *a quo*. Precisado lo anterior, en lo que respecta a los argumentos expuestos en la impugnación, la Sala logró observar que la petición a la que se hizo referencia, era la elevada por la señora Suescun ante la Secretaría de Educación de Casanare, COLPENSIONES, Fiduprevisora S.A., y el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG a través de la cual solicitó nuevamente el traslado de los aportes, para que COLPENSIONES solicitara el traslado de los aportes que había realizado, le fuera expedido certificado CETIL y se remitiera a COLPENSIONES; y para que dichos periodos fueran contabilizados dentro de su solicitud pensional. Según las pruebas aportadas al plenario, la petición fue remitida por correo electrónico el día **24 de octubre de 2022**, a la hora de las 6:28 P.M., desde la cuenta **santiago.rincon14@hotmail.com** y con destino a las siguientes cuentas de correo electrónico: educacion@sedcasanare.gov.co **notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co** Tutelas\_fomag@fiduprevisora.com.co notjudicial@fiduprevisora.com.co

De lo anterior, se puede afirmar que la señora Suescun para ejercer su derecho de petición hizo uso de los medios tecnológicos, esto es, a través de correo electrónico, pues se observa la existencia de una cuenta remitente (**santiago.rincon14@hotmail.com**) y de una cuenta receptora (**notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co**). Así mismo, el remitente aprobó su envío y la accionada no logró desvirtuar que el mensaje de datos careciera de integridad y confiabilidad, es decir, que el mensaje de datos tenía plena eficacia probatoria en tanto comportó los mismos criterios de un documento físico. Ahora, la parte accionada – COLPENSIONES - se duele que la actora remitió la solicitud a una cuenta de correo electrónico que no era la adecuada para recibir peticiones, sino que debía hacerlo de forma física a través de un Punto de Atención - PAC. Frente a ello, la Sala debe decir que esa circunstancia no era razón suficiente para haber negado la existencia de la solicitud que la señora Suescun había elevado, pues si bien era cierto, la dirección de correo electrónico a la que fue remitida la petición correspondía a la dirección de notificaciones judiciales de que disponía la entidad en virtud a lo señalado por el artículo 197 del C.P.A.C.A., (**notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co**), no era menos que esa cuenta de correo electrónico pertenecía al dominio de COLPENSIONES razón por la cual demandaba atención por parte del personal en la recepción de los mensajes que llegaban a las distintas bandejas para darle el trámite pertinente a cada una de ellas, sin embargo, esa diligencia se echa de menos en el caso objeto de análisis, pues de habérsele dado el trámite pertinente, la entidad no estaría negando la existencia de la petición debidamente radicada por la señora Suescun. Eso bajo la premisa de que cualquier medio tecnológico dispuesto por las entidades era apto para ejercer el derecho fundamental de petición en la medida que la cuenta de correo electrónico pertenecía a la entidad y esta servía como puente de comunicación sin que su uso estuviera restringido para los administrados, aunado a ello, las disposiciones legales citadas por la Sala en manera alguna restringían a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho fundamental de las personas a presentar peticiones, razón por la cual surgía la obligación de la entidad de tramitarla y de dar una respuesta de fondo, congruente, dentro de los plazos señalados y haberla puesto en conocimiento del interesado. Finalmente, considera la Sala que, en este caso, exigirle a la ciudadana que se acercara a un punto de atención para que de manera física radicara la petición era un hecho que iba en contravía del uso de las tecnologías de la información para los trámites ante las entidades, pues precisamente esos instrumentos tecnológicos que no están restringidos por la ley, permitían el desarrollo de la función administrativa atendiendo a los principios de eficiencia y celeridad que debía imperar en el desarrollo de sus funciones. Así las cosas, se puede colegir que la radicación de la petición de la señora Suescun ante COLPENSIONES cumplía con los requisitos legales y jurisprudenciales para que fuera tramitada, no obstante, la entidad negó la existencia de la misma, hecho que imponía la protección brindada por el *a quo*.

**NOTA DE RELATORÍA:** La providencia que se presenta al público ha sido modificada solo para incluir sus anteriores descriptores y restrictores, mas no para variar su contenido. Por lo anterior, el código de seguridad del mismo no corresponde al de la original. No obstante, puede ocurrir que en la conversión del documento PDF a Word puede quedar con algunas imperfecciones en el texto. Para validar la integridad de la providencia los interesados pueden consultarla y descargarla a través de la plataforma SAMAI siguiendo este link:

|  |
| --- |
| <https://samai.azurewebsites.net/Vistas/Casos/list_procesos.aspx?guid=150013333010202200332011500123> |

**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOYACÁ**

**SALA DE DECISIÓN No. 3**

# MAGISTRADO PONENTE: DAYÁN ALBERTO BLANCO LEGUÍZAMO

Tunja, ocho (8) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicación:** | 15001-33-33-010-2022-00332-01 |
| **Accionante:** | Graciela Suescun Cárdenas |
| **Accionado:** | Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES y otro. |
| **Acción:** | Tutela |
| **Tema:** | Sentencia de segunda instancia |

1. La Sala procede a dictar sentencia de segunda instancia dentro de la acción de tutela interpuesta por la señora Graciela Suescun Cárdenas, quien actúa en nombre propio, contra la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

1. Lo anterior, conforme con la impugnación presentada por la accionada, en contra del fallo proferido el 13 de diciembre de 2022 por el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Tunja, en el cual se dispuso:

*“****1. – NEGAR*** *la solicitud de nulidad propuesta por el* ***DEPARTAMENTO DE CASANARE****, por las razones expuestas en esta sentencia.*

***2.-DECLARAR*** *improcedente la acción de tutela interpuesta por la señora* ***GRACIELA SUESCÚN CÁRDENAS,*** *en contra de la* ***ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES- y la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CASANARE****, con respecto a la pretensión de ordenar el reajuste pensional, por las razones plasmadas en esta providencia.*

***3.-******DECLARAR*** *la ocurrencia de carencia actual de objeto por hecho superado, respecto de la petición del 24 de octubre de 2022, en cuanto a la solicitud de entrega del certificado electrónico de tiempos laborados CETIL, a la señora* ***GRACIELA SUESCÚN CÁRDENAS****.*

***4.- DECLARAR*** *la violación del derecho fundamental de petición de la señora* ***GRACIELA SUESCÚN CÁRDENAS****, por parte de la* ***ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –COLPENSIONES****-, por lo expuesto en esta providencia.*

***5.-******ORDENAR*** *a la* ***ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –***

***COLPENSIONES-****, que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta sentencia, r****esponda de fondo la petición radicada el 24 de octubre de 2022****, por la señora Graciela Suescún Cárdenas, encaminada a que se gestione el traslado de los aportes pensionales por el tiempo laborado entre el 16 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017, como docente de la Institución Educativa “La Inmaculada”. En el mismo término se le deberá notificar en debida forma la respuesta.”*

3. La Sala es competente para proferir esta providencia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

**I. ANTECEDENTES**

# 1. La demanda[[1]](#footnote-1)

## 1.1 Las pretensiones

1. La acción fue presentada el 28 de noviembre de 2022 por la señora Graciela Suescun Cárdenas en nombre propio, ante los Juzgados

Administrativos del Circuito de Tunja, correspondiéndole por reparto al Juzgado Décimo Administrativo de Tunja quien mediante auto de 29 de noviembre de 2022, procedió a su admisión.

1. En la acción de tutela, la accionante solicitó se accediera a lo siguiente:

*“****PRIMERA****: Se* ***Tutelen mis derechos fundamentales al Mínimo Vital y Móvil a la Seguridad Social, al pago oportuno de pensión de vejez, seguridad social, igualdad, y derecho de petición*** *en razón a que la* ***Administradora Colombiana de Pensiones y la Secretaria de Educación de Casanare han OMITIDO*** *incluir mi tiempo laborado desde el 13 de junio de 2016 al 30 de junio de 2017 en mi historia laboral para que se liquide mi pensión de vejez.*

***SEGUNDA:******Que como consecuencia de lo anterior se ordene a COLPENSIONES incluir*** *en mi liquidación de pensión de vejez, mi tiempo laborado como docente de la secretaria de educación de Casanare entre el 13 de junio de 2016 y 30 de junio de 2017 y así modifique la resolución que me fue notificada.*

***TERCERA: Que se ordene*** *a la secretaria de educación del Casanare para que certifique como corresponda a COLPENSIONES mi tiempo laborado como docente dicha secretaria entre el entre el* ***13 de junio de 2016 y 30 de junio de 2017****, esto con el fin de que se contabilice en mi liquidación de pensión de vejez.*

***CUARTO: Que se ordene*** *a la secretaria de educación de Casanare y a COLPENSIONES dar respuesta a mi derecho de petición radicado el día 24 de octubre de 2022”.*

## 1.2 Los hechos

1. Señaló que el día 18 de octubre de 2022 radicó derecho de petición mediante correo electrónico dirigido a la Secretaría de Educación de Casanare a través del cual solicitó: i) el traslado de los aportes al Sistema de Seguridad Social en Pensiones realizados a nombre de la Secretaria de Educación del Departamento de Casanare con destino a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES por el tiempo laborado entre el 13 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017 como docente de la institución educativa La Inmaculada; ii) que de ser posible se realizara el traslado de aportes acatando los requisitos que exigiera COLPENSIONES: y iii) que el traslado se realizara de la manera más próxima para poder alcanzar el status de pensionada.

1. Explicó que la petición la elevó en razón a que entre el 13 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017 fungió como docente la Institución Educativa la Inmaculada de Orocué, Casanare, según constaba en la certificación laboral expedida por la misma institución.

1. Dijo que el día 20 de octubre de 2022 recibió de parte de la Secretaría de Educación de Casanare respuesta a la petición en donde le informaron que los aportes cotizados a pensión solo eran objeto de traslado al respectivo Fondo de Pensiones competente de reconocer el derecho a la docente una vez adquiriera el status, caso en el cual COLPENSIONES debía requerir a la respectiva entidad.

1. Por tal motivo, el día 24 de octubre de 2022 elevó derecho de petición ante COLPENSIONES y ante la Secretaría de Educación de Casanare, mediante

mensaje enviado a los siguientes correos electrónicos

educacion@sedcasanare.gov.co notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co contacto@colpensiones.gov.co reiterando la solicitud de i) traslado de aportes; ii) que la Secretaría de Educación de Casanare expidiera el certificado electrónico de tiempos laborados CETIL para el periodo comprendido entre el 16 de junio de 2016 y 30 de junio de 2017 y lo remitiera a COLPENSIONES; iii) que Fiduprevisora S.A., y el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio trasladaran los aportes que había efectuado la Secretaría de Educación de Casanare a COLPENSIONES para que fueran tenidos en cuenta en la solicitud de reconocimiento pensional, petición que a la fecha de interposición de la acción de tutela no había sido resuelta.

1. Indicó que el 14 de octubre de 2022, radicó ante COLPENSIONES solicitud de liquidación de la pensión de vejez y el día 25 de noviembre le fue notificada la Resolución No. 2022-15038199 de 26 de octubre de 2022 a través de la cual se reconoció pensión vitalicia de vejez, sin que se hubiera tenido en cuenta el tiempo laborado en la institución educativa, vulnerando así sus derechos fundamentales de petición, mínimo vital y móvil, seguridad social, pago de pensión de vejez e igualdad.

1. Debido a que no fue incluido el tiempo laborado, su pensión de vejez fue liquidada con el mínimo de tiempo laborado, motivo por el cual solicitó fuera incluido y se reliquidada su pensión.

1. Agregó que pudo haber ocurrido dos circunstancias, la primera: que la Secretaría de Educación de Casanare omitió incluir el tiempo laborado desde el 13 de junio de 2016 al 30 de junio de 2017 en el sistema certificación electrónica de tiempos laborados del Ministerio de Trabajo para que dicho tiempo hubiera sido contabilizado por COLPENSIONES en su historia laboral y reflejado en un porcentaje mayor en su mesada pensional; y la segunda: que COLPENSIONES omitió contabilizar dicho tiempo por no haberlo solicitado a la Secretaría de Educación de Casanare, tal como lo había manifestado el 20 de octubre de 2022.

# 2. Contestación a la demanda

## 2.1 Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES[[2]](#footnote-2)

1. Por conducto de la directora de acciones constitucionales, la entidad accionada manifestó que verificó el expediente y encontró que la accionante elevó solicitud de reconocimiento y pago de una pensión mensual vitalicia de vejez radicada bajo el número 2022\_15038199.

1. Indicó que dio respuesta a la anterior solicitud de fondo a través de la Resolución No. SUB 295268 de 26 de octubre de 2022 notificada personalmente el 25 de noviembre de 2022 en la que se resolvió reconocer una pensión de vejez a favor de la señora Graciela Suescun Cárdenas en cuantía de $1.560.452, que sería ingresada en nómina junto con el retroactivo hasta tanto la pensionada allegara el acto administrativo de retiro del servicio.

1. Señaló que los correos electrónicos a los cuales fue remitida la solicitud el 24 de octubre de 2022, no eran los autorizados para recibir peticiones, razón por la cual, el escrito no se encontraba en el histórico de la accionante, lo que no hacía posible proteger el derecho fundamental de petición debido a que se demostró que la misma no se recibió y de fallarse en contra de dicha entidad, se estaría de cara a una imposibilidad tras desconocerse el contenido y los anexos.

1. Informó que la accionante interpuso los recursos de reposición y en subsidio de apelación en contra de la Resolución No. SUB 295268 de 26 de octubre de 2022 radicados el 29 de noviembre de 2022, bajo el número 2022\_17638923, por lo que aún se encuentra dentro del término legal para dar respuesta (artículo 86 Ley 1437 de 2011).

1. Desarrolló un acápite que denominó radicación de solicitudes por medios no oficiales, a través del cual reiteró que la petición que dio origen a la acción de tutela fue radicada a través un correo electrónico, NO autorizado, pero además sin que se demostrara la recepción del mismo, pues no bastaba con el envió para garantizar su entrega.

1. Sostuvo que la entidad tenía representación a nivel nacional razón por la cual a diario se recibían miles de solicitudes. Por tal motivo, se encontraba organizada por procesos para clasificar, organizar y adecuar el trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), lo que conllevó a que se generaran mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales como el señalado en su página oficial.

1. Respecto de los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad así como valoración de la pérdida de capacidad laboral, indicó que debían ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC, de acuerdo a los horarios estipulados por la entidad teniendo en cuenta que estas solicitudes requerían de unas validaciones tendientes a evitar alguna suplantación o cualquier riesgo que afectara el reconocimiento de un derecho económico.

1. Citó apartes de la sentencia T - 230 de 2020 de la Corte Constitucional, y luego significó que un email o correo electrónico no permitía garantizar la identificación del remitente y tampoco cumplía con lo señalado en la ley, razón por la cual, consideró que no vulneró derecho alguno de la actora por cuanto al no haberse radicado en un canal oficial no daba lugar a la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del C.P.A.C.A.

1. Respecto del término para dar respuesta, indicó que en varias sentencias de la Corte Constitucional se concluyó que no podían aplicarse los términos normales de una petición (T - 774 de 2015 y SU - 975 de 2003), no obstante, por atribución del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, COLPENSIONES profirió la Resolución No. 343 de 2017 a través de la cual se estableció la tramitación interna de las peticiones, circunstancia que debía ser tenida en cuenta en la medida que no podía tenerse por vulnerado el derecho fundamental de petición debido a que se encontraba dentro del tiempo para emitir y notificar la respuesta a la solicitud.

1. De otra parte, manifestó que en virtud del artículo 6º del Decreto 2591 de

1991 la acción de tutela era un mecanismo subsidiario y residual, por lo que era improcedente cuando existieran otros mecanismo de defensa, razón por la cual, en concordancia con el numeral 4º del artículo 2º del Código Procesal del Trabajo, toda controversia que se presentara en el marco del Sistema de Seguridad Social entre afiliados, beneficiarios o usuarios, empleadores y entidades administradoras debía ser conocida por la jurisdicción ordinaria laboral, tal como también lo delimitó el artículo 2 de la misma codificación. Por tal motivo, consideró que la accionante debió agotar los procedimientos administrativos y judiciales dispuestos para tal fin y no haber discutido la acción u omisión de COLPENSIONES a través de la acción de tutela.

1. Consideró que no se vulneró el derecho al habeas data en la medida que la entidad reportó la información que le fue entregada por el ISS ya liquidado, razón por la cual no se estaban presentando datos erróneos, así como tampoco fueron recogidos de forma ilegal.

1. En cuanto al mínimo vital adujo que en el presente caso no se probó si quiera sumariamente que el hecho que dio origen a la acción constitucional, hubiera afectado el derecho al mínimo vital de la accionante, razón de más para negar la tutela.

1. Solicitó se denegara la acción de tutela contra COLPENSIONES por cuanto las pretensiones eran improcedentes debido a que la tutela no cumplía con los requisitos de procedibilidad del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, así como tampoco se encontró que hubiera vulnerado los derechos reclamados por la accionante.

## 2.2 Secretaría de Educación de Casanare

1. La entidad territorial por conducto de apoderada judicial promovió incidente de nulidad por indebida notificación en la medida que consideró que el correo al cual se notificó la acción de tutela no era el habilitado para la notificación de procesos judiciales, lo cual derivaba en la vulneración a sus derechos al debido proceso y de defensa.

1. En cuanto a la acción de tutela, se opuso a las pretensiones, sostuvo que en el presente caso se produjo la figura de hecho superado en la medida que dio respuesta a la petición remitiendo para el efecto el certificado de tiempos, mediante comunicación del 5 de diciembre de 2022 dirigida a la peticionaria, razón por la cual, no se vulneró el derecho fundamental de petición.

1. Consideró que dio cumplimiento a la solicitud y que quedó pendiente el cumplimiento por parte de Colpensiones.

**3. Trámite de la primera instancia.**

1. El 29 de noviembre de 2022, el Juzgado Décimo Administrativo de Tunja admitió[[3]](#footnote-3) la acción de tutela, y el mismo día la notificó a las entidades accionadas[[4]](#footnote-4).

1. Mediante sentencia emitida el 13 de diciembre de 2022 el *a quo* declaró entre otras cosas, la vulneración al derecho fundamental de petición de la actora y ordenó a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES para que en el término de 48 horas siguientes a la notificación procediera a dar respuesta a la petición elevada el pasado 24 de octubre de 2022 relacionada con que se gestionara el traslado de los aportes pensionales por el tiempo laborado entre el 16 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017. El mismo día, mes y año se notificó dicha providencia a las entidades accionadas[[5]](#footnote-5).

1. Con escrito remitido por correo electrónico al juzgado, el 15 de diciembre de 2022, la entidad accionada – COLPENSIONES - impugnó[[6]](#footnote-6) el fallo de tutela, y por auto del 19 de diciembre de 2022, concedió la alzada[[7]](#footnote-7).

## 3.1 Sentencia de primera instancia[[8]](#footnote-8)

1. A través de sentencia calendada el 13 de diciembre de 2022, el Juzgado Décimo Administrativo de Tunja negó la solicitud de nulidad propuesta por la Secretaría de Educación de Casanare, declaró improcedente la acción de tutela respecto de la pretensión de ordenar el reajuste pensional, declaró la carencia actual de objeto por hecho superado respecto de la petición del 24 de octubre de 2022 en lo que tenía que ver con la solicitud de entrega del certificado electrónico de tiempos laborados CETIL, **declaró la vulneración del derecho de petición** y **ordenó a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES** para que en el término de 48 horas siguientes a la notificación procediera a dar respuesta a la petición elevada el pasado 24 de octubre de 2022 relacionada con que se gestionara el traslado de los aportes pensionales por el tiempo laborado entre el 16 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017. Y negó las demás pretensiones de la demanda.

1. Para arribar a dicha conclusión, el *a quo* evocó la naturaleza jurídica de la acción de tutela, estudió los requisitos de procedencia de la acción de tutela, y definió los derechos fundamentales al mínimo vital, seguridad social, igualdad y petición.

1. Luego de hacer una relación probatoria, dijo que con fundamento en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el término con el que contaba la entidad - Secretaría de Educación de Casanare - para dar respuesta a los requerimientos formulados por la señora Suescún Cárdenas feneció el 16 de noviembre de 2022. Sin embargo, el día 5 de diciembre de 2022, antes de la emisión de la sentencia, la entidad accionada le notificó la respuesta remitiendo para el efecto el certificado electrónico de tiempos laborados CETIL, lo que configuró carencia de actual por hecho superado en lo que a ello respectaba.

1. De otra parte, advirtió que la entidad accionada COLPENSIONES no probó que hubiera dado respuesta a la solicitud de la parte actora encaminada a que se dispusiera el traslado de los aportes por el tiempo laborado, razón por la cual se imponía su amparo. Agregó, que no era de recibo que COLPENSIONES adujera que la falta de respuesta a la solicitud fue porque la misma no fue radicada en la sede principal de forma física y diligenciando los formatos establecidos, pues si bien era posible que la entidad exigiera el uso de formatos y su radicación física, no era menos que la accionada debió garantizar el derecho fundamental de petición, brindando respuesta de fondo.

1. En lo que tenía que ver con la solicitud de traslado de aportes pensionales, encontró que la Secretaría de Educación de Casanare hizo mención a ello en el oficio con radicado 730.40.634. de 20 de octubre de 2022 en donde le indicó que el traslado de aportes lo haría a COLPENSIONES cuando adquiriera el estatus de pensionada.

1. En ese orden de ideas, el *a quo* le ordenó a COLPENSIONES que en el término de 48 horas contadas a partir de la respectiva notificación respondiera de fondo la petición elevada el 24 de octubre de 2022 en lo relacionado con que se gestionara el traslado de los aportes por el tiempo laborado entre el 16 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017, en el que fungió como docente de la IE La Inmaculada.

1. Finalmente, indicó que, respecto a la vulneración al derecho al mínimo vital, a la accionante le fue reconocida la pensión de vejez mediante Resolución No. SUB-295268 de 26 de octubre de 2022, cuya inclusión en nómina quedó supeditada al retiro del servicio, lo que demostró que la accionante contaba con ingresos. Tampoco encontró acreditada la vulneración al derecho fundamental a la seguridad social debido a que le fue reconocida la pensión de vejez frente a lo cual la accionante interpuso los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

# 4. La impugnación[[9]](#footnote-9)

1. La entidad accionada impugnó la decisión mediante escrito remitido por correo electrónico en el que expuso lo siguiente:

1. Centró sus argumentos en que el correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co no era un medio o canal oficial para radicar peticiones, dinámica que no era ajena a los despachos judiciales quienes para la correcta prestación de los servicios tenían canales dispuestos para la recepción de oficio, en ese sentido, no cualquier medio era válido para la recepción de un escrito dirigido a los procesos judiciales dado que para tales fines las agencias judiciales contaban con canales específicos.

1. Aseguró que en el presente caso ocurría lo mismo, como quiera que el canal empleado por el accionante rechazó el intento de radicar la petición cuya respuesta se reclamó y en consecuencia era tenido como no presentado.

1. Informó que COLPENSIONES dispuso de una amplia gama de opciones con el fin de que los afiliados y el público en general radicaran sus peticiones ya fuera por medios físicos o por los canales virtuales, últimos que se encontraban claramente indicados en la página web, los cuales no reportaron la existencia de solicitudes presentadas por la accionante, razón por la cual era dable concluir que la petición no se radicó en la forma señalada.

1. Por lo anterior, consideró que no existió vulneración a los derechos de la parte actora en la medida que no tenía petición o trámite pendiente por resolver, en el mismo sentido, indicó que la accionante no acreditó un perjuicio irremediable que requiriera de una protección inmediata.

1. Desarrolló un acápite que denominó ***“RADICACIÓN DE SOLICITUDES POR MEDIOS NO OFICIALES”*** a través del cual reiteró que la petición fue radicada a través de un correo electrónico no autorizado por la entidad, aunado a que no se demostró la recepción del mismo.

1. Luego de explicar los canales de atención presenciales y virtuales citó apartes de la sentencia T – 230 de 2020 para significar que el correo electrónico no permitió identificar el remitente y tampoco cumplió con lo señalado en la ley, razón por la cual Colpensiones no vulneró derecho alguno, ya que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, no había lugar a remitirla por competencia conforme al artículo 21 del C.P.A.C.A., pues dichos correos solo eran de salida y nada de lo que llegaba allí era leído, clasificado o tramitado.

1. En esa medida, no era posible proteger el derecho de petición en tanto se demostró que la petición no se recibió, por lo que, de fallarse en contra de la entidad, habría una imposibilidad de dar respuesta pues no se tendría conocimiento del contenido y de los anexos de la solicitud.

**II. CONSIDERACIONES**

# A. Problema jurídico para resolver y decisión de la Sala

1. Atendiendo a la impugnación presentada por la entidad accionada – COLPENSIONES - en esta oportunidad la Sala plantea el siguiente problema jurídico:

- ¿La Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES desconoció el derecho fundamental de petición de la señora Graciela Suescún Cárdenas por haber tenido como no radicada la solicitud efectuada a través de una cuenta de correo electrónico distinta a la dispuesta para tal fin?

1. Al respecto, la Sala confirmará la decisión de primera instancia como quiera que, de acuerdo con la ley y la jurisprudencia, toda persona podrá hacer uso de cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los organismos de la administración pública para presentar peticiones, quejas o reclamos, razón por la cual la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES no podía negar la existencia de la petición, así como tampoco sustraerse de la obligación de brindar respuesta de manera oportuna, de fondo, congruente con lo solicitado y haberla puesta en conocimiento de la solicitante.

**B. Contenido y alcance del derecho fundamental de petición.**

**Reiteración.**

1. El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagró el derecho de petición como un derecho fundamental, el cual consistió en la posibilidad que tiene cualquier persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta.

1. A nivel jurisprudencial, la Corte Constitucional desarrolló unas subreglas que debían ser tenidas en cuenta para los operadores jurídicos. Por ejemplo, en sentencia T – 377 de 2000 se estableció 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 (negrita fuera del texto), 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. 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”*

1. Sobre el primer elemento (posibilidad de formular la petición), la jurisprudencia constitucional dijo que a través de él se buscaba la posibilidad efectiva y real que tenían las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares sin que pudieran abstenerse de recibirlas y por ende de tramitarlas8.

1. El segundo elemento implicaba que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tenían el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir, una respuesta clara, precisa y congruente con lo solicitado, es decir, resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber 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 (iv) consecuente**con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado 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*”9
2. Y el tercer elemento, contenía a su vez dos supuestos, el primero la oportuna resolución de la petición dentro del término legal y el segundo, el deber de notificar, esto es, que el interesado pudiera conocer la decisión que la entidad o el particular profirió frente a su solicitud.

1. En cuanto a la regulación del derecho fundamental de petición, la **Ley Estatutaria 1755 de junio 30 de 2015** dispuso, el objeto, las modalidades y los términos con los que contaban las autoridades para dar respuesta al mismo. Por regla general, toda petición debería resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Las de documentos y de información deberían resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción. Las de consulta en el término de 30 días y en caso de que la petición no se pudiera resolver en dichos términos, la entidad debía informar esa circunstancia antes del vencimiento señalando un plazo razonable para dar respuesta.

**C. Formas de elevar el derecho de petición.**

1. El derecho de petición puede ser radicado de manera física o a través de medios tecnológicos. Respecto de estos últimos, ha dicho la Corte Constitucional que son herramientas a través de las cuales se permite la transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, lo que supone un dialogo entre al menos un emisor y un receptor. Dichas herramientas hacen parte de lo que se ha denominado como las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del cual se halla la informática y en el que se ubica la internet.

1. A nivel legal, el artículo 5 del C.P.A.C.A., prevé como derechos de las personas ante las autoridades, que las peticiones pueden presentarse en cualquiera de sus modalidades y por cualquier otro medio idóneo. Por su parte, el artículo 7 de la misma codificación estipuló como deberes de las entidades tramitar las peticiones que fueran remitidas por medios electrónicos y adoptar los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispusieron de aquellos.

1. La Ley 527 de 1999, autorizó el uso de medios tecnológicos para las actuaciones electrónicas de la administración, con lo cual dio plenas facultades probatorias a la información y al contenido que se encontrara en un mensaje de datos, en la medida que los documentos electrónicos tenían la capacidad de brindar iguales niveles de seguridad que el documento físico (papel). Por lo anterior, la sentencia T – 230 de 2020, señaló que *“las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública – siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.”*

1. Como características del mensaje de datos que se usen bajo el ejercicio del derecho fundamental de petición, la citada ley estableció que se debía determinar quién era el solicitante, que esa persona lo hubiera aprobado lo enviado, y que el medio electrónico utilizado contara con las condiciones de integridad y confiabilidad.

1. Con la Ley 962 de 2005 se quiso facilitar las relaciones entre los particulares y la administración. En efecto, el artículo 6 dispuso que las entidades podrían atender los trámites y procedimientos que fueran de su competencia, a partir de cualquier medio tecnológico o documento electrónico, con miras a materializar los principios constitucionales que debían guiar la función administrativa: *“Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”.*

1. Finalmente, el Decreto 019 de 2012 indicó que las autoridades debían incentivar el uso de TIC´s para que los procesos administrativos “*se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas”*

**D. Hechos probados:**

1. De acuerdo con las pruebas aportadas por las partes, la Sala encuentra acreditado lo siguiente:

* 1. Mediante petición calendada el 18 de octubre de 2022, la señora Graciela Suescun Cárdenas solicitó a la Secretaría de Educación de Casanare el trasladado de los aportes pensionales del periodo laborado comprendido entre el 16 de junio de 2016 al 30 de junio de 2017, con destino a

COLPENSIONES. Para tal efecto, remitió copia de la certificación emanada

de la rectora de la Institución Educativa “La Inmaculada” y copia de la historia laboral.

* 1. Mediante oficio número 730.40.634 del 20 de octubre de 2022, la Secretaría de Educación de Casanare dio respuesta a la solicitud elevada por la señora Suescun, informándole que el traslado de aportes lo realizaría a COLPENSIONES una vez hubiera adquirido el estatus de pensionada.

* 1. El 24 de octubre de 2022, la señora Suescun, elevó petición con destino a la Secretaría de Educación de Casanare, COLPENSIONES, Fiduprevisora S.A., y el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

* 1. Mediante Resolución No. SUB-295268 de 26 de octubre de 2022, COLPENSIONES reconoció pensión de vejez a la ahora accionante, por valor de $1.560.452, con efectos fiscales a partir de la fecha en que se acreditara el retiro definitivo del servicio de la entidad pública con la que se encontraba activa. Dicha decisión fue notificada personalmente el día 25 de noviembre de 2022.

* 1. El 5 de diciembre de 2022, la entidad accionada Secretaría de Educación de Casanare, dio respuesta a la petición de la parte actora en el sentido de remitir el certificado de tiempos CETIL para el periodo del 6 de julio de 2016 a 30 de junio de 2017.

# E. Caso concreto

1. La entidad accionada enfiló sus argumentos tendientes a que se negaran las pretensiones de la acción de tutela, en la medida que la accionante había radicado la petición objeto de amparo a través de una cuenta de correo electrónico que no estaba habilitada para recibir peticiones, pues ese tipo de solicitudes debían radicarse a través de los Puntos de Atención - PAC, diligenciando los formularios establecidos para tal fin.

1. Atendiendo a lo anterior, la Sala se ocupará únicamente de lo que fue objeto de inconformidad por parte de la impugnante, no sin antes precisar que de una revisión del expediente en el aplicativo Samai se pudo observar que COLPENSIONES ha venido solicitando ante las Secretarías de Educación de Boyacá y Casanare el traslado de los aportes realizados por la accionante en cumplimiento de las órdenes dadas por el *a quo*.

1. Precisado lo anterior, en lo que respecta a los argumentos expuestos en la impugnación, la Sala logró observar que la petición a la que se hizo referencia, era la elevada por la señora Suescun ante la Secretaría de Educación de Casanare, COLPENSIONES, Fiduprevisora S.A., y el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG a través de la cual solicitó nuevamente el traslado de los aportes, para que COLPENSIONES solicitara el traslado de los aportes que había realizado, le fuera expedido certificado CETIL y se remitiera a COLPENSIONES; y para que dichos periodos fueran contabilizados dentro de su solicitud pensional.

1. Según las pruebas aportadas al plenario, la petición fue remitida por correo electrónico el día **24 de octubre de 2022**, a la hora de las 6:28 P.M., desde la cuenta **santiago.rincon14@hotmail.com** y con destino a las siguientes cuentas de correo electrónico:

educacion@sedcasanare.gov.co

**notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co** Tutelas\_fomag@fiduprevisora.com.co notjudicial@fiduprevisora.com.co

1. De lo anterior, se puede afirmar que la señora Suescun para ejercer su derecho de petición hizo uso de los medios tecnológicos, esto es, a través de correo electrónico, pues se observa la existencia de una cuenta remitente (**santiago.rincon14@hotmail.com**) y de una cuenta receptora (**notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co**). Así mismo, el remitente aprobó su envío y la accionada no logró desvirtuar que el mensaje de datos careciera de integridad y confiabilidad, es decir, que el mensaje de datos tenía plena eficacia probatoria en tanto comportó los mismos criterios de un documento físico.

1. Ahora, la parte accionada – COLPENSIONES - se duele que la actora remitió la solicitud a una cuenta de correo electrónico que no era la adecuada para recibir peticiones, sino que debía hacerlo de forma física a través de un Punto de Atención - PAC.

1. Frente a ello, la Sala debe decir que esa circunstancia no era razón suficiente para haber negado la existencia de la solicitud que la señora Suescun había elevado, pues si bien era cierto, la dirección de correo electrónico a la que fue remitida la petición correspondía a la dirección de notificaciones judiciales de que disponía la entidad en virtud a lo señalado por el artículo 197 del C.P.A.C.A., (**notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co**), no era menos que esa cuenta de correo electrónico pertenecía al dominio de COLPENSIONES razón por la cual demandaba atención por parte del personal en la recepción de los mensajes que llegaban a las distintas bandejas para darle el trámite pertinente a cada una de ellas, sin embargo, esa diligencia se echa de menos en el caso objeto de análisis, pues de habérsele dado el trámite pertinente, la entidad no estaría negando la existencia de la petición debidamente radicada por la señora Suescun.

1. Eso bajo la premisa de que cualquier medio tecnológico dispuesto por las entidades era apto para ejercer el derecho fundamental de petición en la medida que la cuenta de correo electrónico pertenecía a la entidad y esta servía como puente de comunicación sin que su uso estuviera restringido para los administrados, aunado a ello, las disposiciones legales citadas por la Sala en manera alguna restringían a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho fundamental de las personas a presentar peticiones, razón por la cual surgía la obligación de la entidad de tramitarla y de dar una respuesta de fondo, congruente, dentro de los plazos señalados y haberla puesto en conocimiento del interesado.

1. Finalmente, considera la Sala que, en este caso, exigirle a la ciudadana que se acercara a un punto de atención para que de manera física radicara la petición era un hecho que iba en contravía del uso de las tecnologías de la información para los trámites ante las entidades, pues precisamente esos instrumentos tecnológicos que no están restringidos por la ley, permitían el desarrollo de la función administrativa atendiendo a los principios de eficiencia y celeridad que debía imperar en el desarrollo de sus funciones.

1. Así las cosas, se puede colegir que la radicación de la petición de la señora Suescun ante COLPENSIONES cumplía con los requisitos legales y jurisprudenciales para que fuera tramitada, no obstante, la entidad negó la existencia de la misma, hecho que imponía la protección brindada por el *a quo*,

1. Por lo anterior, la Sala confirmará la decisión de primera instancia.

# F. Decisión

En mérito de lo expuesto, la Sala Virtual de Decisión No. 3 del Tribunal Administrativo de Boyacá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**Falla:**

**Primero:** Confirmar la sentencia de fecha 13 de diciembre de 2022, proferida por el Juzgado Décimo Administrativo de Tunja, por las razones expuestas en la parte motiva.

**Segundo:** Notificar a los interesados en la forma prevista por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, para los fines allí contemplados.

**Tercero:** Por Secretaría, remitir copia de la presente decisión al juzgado de origen.

**Cuarto:** Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, en la forma establecida en la decisión del 6 de julio de 2020, emitida por la Sala Plena del alto tribunal, y el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio de 2020, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

Esta providencia fue estudiada y aprobada en Sala virtual en sesión de la fecha.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*Firmado electrónicamente*

**DAYÁN ALBERTO BLANCO LEGUÍZAMO**

**Magistrado**

*Firmado electrónicamente*

# JOSÉ ASCENCIÓN FERNÁNDEZ OSORIO

**Magistrado**

*Firmado electrónicamente*

**BEATRIZ TERESA GALVIS BUSTOS**

**Magistrada**

1. Índice 3 aplicativo Samai expediente primera instancia. [↑](#footnote-ref-1)
2. Índices 7, 8, 9 y 10 aplicativo Samai expediente primera instancia. [↑](#footnote-ref-2)
3. Índice 5 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-3)
4. Índice 6 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-4)
5. Índice 16 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-5)
6. Índices 18 y 19 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-6)
7. Índice 21 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-7)
8. Índice 15 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-8)
9. Índice 18 aplicativo Samai expediente primera instancia [↑](#footnote-ref-9)