

Cartagena de Indias D. T. y C., veinticuatro (24) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

Acción	TUTELA¹
Radicado	13001-33-33-012-2023-00187-01
Accionante	ROSALBA PACANCHIQUE DE FANDIÑO
Accionado	COLPENSIONES – UGPP
Tema	<i>Confirma - si bien la petición fue presentada por el actor a través de un correo electrónico no habilitado para su recepción; Colpensiones sí la recibió en razón a la remisión por competencia realizada por la UGPP, quien envió la petición y sus anexos a través de un canal digital dispuesto por Colpensiones para recibir comunicaciones oficiales externas, teniendo la obligación de tramitarla y resolverla</i>
Magistrado Ponente	MOISÉS RODRÍGUEZ PÉREZ

II. PRONUNCIAMIENTO

La Sala de Decisión No. 004 de este Tribunal decide la impugnación presentada por la entidad accionada, Colpensiones², contra el fallo de tutela de fecha catorce (14) de abril de dos mil veintitrés (2023)³, proferido por el Juzgado Décimo Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena, por medio del cual se tutelaron los derechos fundamentales de la actora.

III. ANTECEDENTES

3.1. Pretensiones⁴.

La señora Pacanchique de Fandiño solicita le sea amparado su derecho fundamental de petición, ordenándose a su vez, que las accionadas den respuesta de fondo a la petición presentada.

3.2 Hechos⁵.

Manifestó la accionante que, en fecha 17 de febrero de 2023 radicó una petición ante Colpensiones y la UGPP, solicitando los aportes pensionales de los periodos laborados en la Rama Judicial - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, comprendidos entre 16 de junio de 1989 y el 31 de mayo de 1992

¹Se deja constancia que la Sala estuvo de comisión de servicios concedida por el Consejo de Estado en fecha 12 de mayo de 2023, y posteriormente el ponente en uso de permiso los días 15 al 19 de mayo de la presente anualidad.

² Fols. 1– 8 Doc. 25, Exp. Digital.

³ Doc. 22, Exp. Digital.

⁴ Fol. 1 Doc. 01, Exp. Digital.

⁵ Fol. 1 Doc. 01, Exp. Digital.

13001-33-33-012-2023-000187-01

Sostuvo que, a la fecha, no se encuentran incluidas las semanas aportadas en la extinta Cajanal, dentro del reporte de semanas cotizadas consultadas en la página virtual de Colpensiones.

Así las cosas, manifestó que por ser Colpensiones la garante administradora de sus fondos pensionales, esta tiene la obligación de hacerle el cobro a la UGPP de las semanas faltantes en su historia laboral.

3.3. CONTESTACIÓN

3.3.1 COLPENSIONES⁶

Por medio de escrito de contestación de fecha 13 de abril de 2023, la entidad accionada señaló que, verificados los sistemas de información de esta administradora, no obra petición asociada con la cédula de la accionante que esté pendiente por resolver.

Explicó que, el correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co no es un medio oficial dispuesto para la recepción de solicitudes, situación que fue comunicada a la actora a través de la respuesta automático por lo que en el evento de radicarse solicitudes en medios no dispuestos, como es el caso del derecho de petición de la actora, se hace imposible que la misma sea dirigida al área pertinente para impartirle el trámite debido.

Aclaró que, al ser una entidad pública que recibe múltiples solicitudes, ha implementado mecanismos para su recepción a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales, especialmente si son electrónicos, para los cuales cuenta con un portal web, <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicios-electronicos/>. Por su parte, los trámites misionales administrados por Colpensiones deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC

Agregó que, tal como lo afirma la Corte Constitucional, para que nazca la obligación de dar respuesta por parte del receptor, el medio debe ser un canal habilitado con el fin de tener comunicación entre las dos partes, y dentro del asunto, el correo utilizado por la accionante nunca ha estado habilitado con este fin, motivo por el cual no permite la transferencia de datos, al ser un correo de salida. En ese orden, nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

⁶ Fols. 1– 8, Doc. 20, Exp. Digital.

13001-33-33-012-2023-000187-01

Por lo expuesto anteriormente, afirmó que no ha vulnerado derecho alguno al no estar demostrada la presentación de la petición, cuyo trámite esté pendiente por resolver a favor del ciudadano.

3.3.2. UGPP⁷.

La UGPP emitió respuesta por medio de escrito de fecha 12 de abril de 2023 en la que manifiesta que revisadas las bases de datos se evidencia que Colpensiones, no ha presentado ante la UGPP solicitud de devolución de aportes de los períodos que fueron cotizados a la extinta Cajanal, correspondientes a su afiliada, señora Rosalba Pacanchique de Fandiño, por ello, no existe vulneración por parte de la UGPP ya que le corresponde a la administradora de pensiones accionada realizar las actuaciones a su cargo, encaminadas a atender los requerimientos de su afiliada.

Adujo que, no es facultativo de esta entidad hacer devolución de sus aportes a las entidades ni a las personas, si a ello hubiere lugar, mientras no medie una solicitud oficial de la entidad reconocedora de la prestación, es decir que, los aportes pensionales cotizados a la extinta Cajanal sólo podrán entregarse a las Entidades Públicas y/o Fondos Privados que reconozcan la prestación, como un mecanismo de financiación de la prestación.

Explicó que, la señora Rosalba Pacanchique presentó ante la UGPP derecho de petición radicado con el consecutivo No. 2023200500402872, el 21 de febrero de 2023, sin embargo, como la petición elevada por la tutelante se encamina que la administradora de pensiones Colpensiones proceda al cobro de semanas cotizadas a Cajanal y a que la UGPP haga entrega de las semanas cotizadas a Colpensiones, esta última entidad dio respuesta mediante radicado No. 2023142001581211 del 03 de abril de 2023, trasladando por competencia, la solicitud y los anexos a Colpensiones.

Finalmente, solicitó que se declare su falta de legitimación en la causa por pasiva, dada la inexistencia de vulneración de derechos fundamentales, como consecuencia de esto, se desvincule del presente trámite constitucional.

3.4. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA ⁸

El Juzgado Doce Administrativo de Cartagena, en sentencia del 14 de abril de 2023, decidió tutelar el derecho fundamental de petición de la accionante, y resolvió:

“SEGUNDO: ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia profiera respuesta de fondo, clara, precisa y congruente que satisfaga de manera definitiva lo pretendido por la señora Rosalba Pacanchique De Fandiño

⁷ Fols 1-5, Doc. 12

⁸ Doc. 22, Exp. Digital.

13001-33-33-012-2023-000187-01

en la petición de fecha 17 de febrero de 2023, relativo a los aportes pensionales de la demandante ante Cajanal EICE, en los periodos comprendidos entre el 16 de junio de 1989 al 31 de mayo de 1992 por la Rama Judicial del Poder Público - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Dentro del mismo término deberá comunicar su respuesta a la peticionaria.

TERCERO: NEGAR la presente acción constitucional contra la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído."

Frente al caso concreto, consideró que la accionante presentó petición el 17 de febrero de 2023 ante Colpensiones, a través del buzón electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, y ante -UGPP a los correos notificacionesjudicialesugpp@ugpp.gov.co y contactenos@ugpp.gov.co.

Así mismo, señaló que el correo electrónico al cual fue enviada la petición con destino a Colpensiones, sí se encuentra habilitado para la recepción de notificaciones judiciales, y como quiera que la entidad tiene acceso al mismo, este constituye un puente de comunicación con los ciudadanos, pudiendo ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición, por ello, la solicitud remitida por la actora al correo electrónico indicado debió ser remitido a la correspondiente dependencia para su resolución. No obstante, la entidad no ha contestado la misma a pesar de encontrarse vencido el término para el efecto, vulnerando con ello, no solo el derecho fundamental de petición, sino que, además, se transgrede el debido proceso y se pone en riesgo la seguridad social de la parte actora.

Por su parte, tuvo por demostrado que la UGPP, al remitir la petición presentada por la actora a Colpensiones, dada su falta de competencia para resolverla, y haber notificado de dicha circunstancia a la accionante, cumplió con la obligación legal impuesta en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

3.5. IMPUGNACIÓN⁹

Colpensiones, cuestionó la decisión anterior, reiterando los argumentos expuestos en el informe, consistente en la inexistencia de la vulneración alegada, por cuanto la accionante presentó la petición a través de un medio no habilitado para la recepción de solicitudes, motivo por el cual fue imposible redireccionar la solicitud al área pertinente para darle el correspondiente trámite, maxime cuando existen otros medios idóneos dispuestos por la entidad para presentar la misma.

⁹ Fols. 1 – 8 Doc. 25, Exp. Digital.

3.6. ACTUACIÓN PROCESAL DE SEGUNDA INSTANCIA.

Por auto de fecha 24 de abril de 2023¹⁰, se concedió la impugnación interpuesta por la entidad accionada¹¹, siendo asignado el conocimiento del asunto a este Tribunal, de conformidad con el reparto efectuado el día 25 de abril de 2023¹², por lo que se admitió mediante providencia del 26 de la misma calenda¹³.

IV. -CONTROL DE LEGALIDAD.

Revisado el expediente, se observa que en el desarrollo de las etapas procesales no existen vicios procesales que acarren nulidad del proceso o impidan proferir decisión, por ello, se procede a resolver la alzada.

V.- CONSIDERACIONES

5.1 Competencia.

Este Tribunal es competente para conocer de la presente acción de tutela en **SEGUNDA INSTANCIA**, según lo establecido por artículo 32 del Decreto Ley 2591 de 1991.

5.2 Problema jurídico

De conformidad con los hechos expuestos, considera la Sala que el problema jurídico a resolver se circunscribe en esta instancia es el siguiente:

¿Se encuentran reunidos los requisitos de procedencia de la acción de tutela para solicitar la protección al derecho fundamental de petición?

Una vez resuelto lo anterior, se entrarán a resolver el siguiente problema jurídico:

¿Debe revocarse la orden impuesta a Colpensiones tendiente a que dé respuesta a la petición del 17 de febrero de 2023, por cuanto esta fue enviada a través de un medio no dispuesto u habilitado para la recepción de solicitudes, circunstancia que impidió su radicación y debido trámite?

5.2. Tesis de la Sala

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de procedencia de la tutela, esta Sala confirmará la decisión de primera instancia, pue si bien quedó demostrado que la petición del 17 de febrero de 2023, fue presentada a través de un correo electrónico no habilitado para la recepción de

¹⁰ Doc. 27, Exp. Digital.

¹¹ Fols. 1 – 8 Doc. 25, Exp. Digital.

¹² Doc. 29, Exp. Digital.

¹³ Doc. 31, Exp. Digital.

13001-33-33-012-2023-000187-01

peticiones, Colpensiones sí tuvo o debió tener conocimiento de la misma en razón a su remisión por competencia por parte de la UGPP, quien envió la petición y sus anexos a través de un canal digital dispuesto por Colpensiones para recibir comunicaciones oficiales externas, tal como lo es el traslado de solicitudes remitidas por competencias. En ese orden, se concluye que Colpensiones sí recibió la petición en debida forma, estando obligada a dar respuesta oportuna y de fondo a aquella, sin embargo, se sustrajo de su deber legal, vulnerando con ello, el derecho fundamental de la actora.

5.4 MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

Para resolver los problemas jurídicos planteados abordaremos el siguiente hilo conductor: (i) Generalidades de la acción de tutela; (ii) Presupuestos de efectividad del derecho fundamental de petición; y (iii) Caso concreto.

5.4.1 Generalidades de la acción de tutela.

La Constitución Política de 1991, en su artículo 86, contempla la posibilidad de reclamar ante los jueces, mediante el ejercicio de la acción de tutela bajo las formas propias de un mecanismo preferente y sumario, la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que estos Resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares.

Se trata entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores exigencias de índole formal y con la certeza De que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata del Estado, a objeto de que, en su caso, consideradas sus circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Constitucional.

Sin embargo, no debe perderse de vista que esta acción es de carácter residual y subsidiario; es decir, que sólo procede en aquellos eventos en los que no exista un instrumento constitucional o legal diferente que le permita al actor solicitar, ante los jueces ordinarios, la protección de sus derechos, salvo que se pretenda evitar un perjuicio irremediable, el cual debe aparecer acreditado en el proceso, o en su lugar la persona que requiere la intervención del juez constitucional se encuentre en una posición de indefensión que no le permita acudir a la vía ordinaria.

Al respecto, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, que desarrolló el artículo 86 de la Constitución, prevé que la acción de tutela sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se presente como instrumento transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable.

5.4.2. Presupuestos de efectividad del derecho fundamental de petición – término para resolver peticiones en materia pensional

La Carta Política en su artículo 23, consagró el derecho de petición como derecho fundamental, precepto que tal como lo ha señalado la Corte Constitucional, faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señale la ley. En efecto, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del CPACA, en su artículo 13 dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular a las autoridades, sea verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Así mismo, dispone que las peticiones se resolverán dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que se traten de peticiones de documentos y de información o de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, caso en el cual deberán contestarse dentro de los 10 y 30 días hábiles siguientes a su presentación, respectivamente; de no ser posible contestarlas o resolverlas en dicho término, *“la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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”*.

Así las cosas, el núcleo esencial del derecho de petición lo constituye, que el peticionario pueda obtener pronta y oportuna resolución a la petición formulada, 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. En ese aspecto, el derecho de petición no sólo consiste en obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada. En consecuencia, se requiere que la respuesta se produzca dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, puesto que prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución¹⁴.

La Corte Constitucional, mediante sentencia T-149/13, procedió a señalar las reglas básicas que rigen el derecho de petición, en el siguiente sentido:

“(...) 5.1. En relación con los tres elementos iniciales resolución de fondo, clara y congruente, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado. Desde

¹⁴ Corte Constitucional, Sentencia de constitucionalidad No. 007 del 18 de enero de 2017; M.P: Gloria Stella Ortiz Delgado. Exp: D-11519.

13001-33-33-012-2023-000187-01

luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

4.5.2. Respecto de la oportunidad de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que, en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.

(...) 4.5.3. Así mismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo. Significa que, ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante."

Ahora bien, sobre la radicación de peticiones electrónicas y los medios habilitados para el efecto por la entidad pública, la Corte Constitucional ha señalado que el derecho de petición puede ser ejercido a través de medios físicos ¹⁵ o electrónicos ¹⁶, siempre que estos últimos permitan la comunicación bidireccional, en estos casos las solicitudes radicadas por medios digitales, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico. A su vez, resaltó que, *"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."*¹⁷

Lo anterior, se sustenta en los artículos 5, numeral 1 y 9, 7, y 15 inciso 4 del CPACA, con las modificaciones introducidas por la Ley 2080 de 2011, de

¹⁵ "(...) 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.

¹⁶ Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son "el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes." Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población."

¹⁷ [Corte Constitucional, Sentencia – T 2030 de 2020](#)

13001-33-33-012-2023-000187-01

cuya lectura integral, se desprende que las autoridades públicas, podrán elaborar formularios u otros instrumentos de carácter estandarizado, para la presentación de peticiones, exigiendo que algunas de estas sean formuladas por escrito, además, señalaran los medios electrónicos a través de los cuales puedan los ciudadanos acudir ante la entidad. Ello, con el fin de garantizar la atención ordenada y oportuna de las peticiones, quejas, denuncias o reclamos, respetando, a la vez, las competencias atribuidas a las distintas dependencias especializadas de la entidad.

Así las cosas, de una interpretación armónica entre las normas legales que regulan las actuaciones ante autoridades públicas, y la jurisprudencia sostenida por la H. Corte Constitucional, se concluye que si bien los ciudadanos pueden utilizar los medios tecnológicos para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas, deberán hacerlo atendiendo los canales, correos o instrumentos debidamente habilitados por la entidad para el trámite respectivo, pues de haberse habilitado un medio específico, no podría el usuario hacer uso de otro distinto, so pena de entender que su petición no fue radicada en debida forma; no obstante, cuando la entidad no haya dispuesto un canal determinado, los ciudadanos podrán ejercer su derecho fundamental de petición, a través de cualquier medio oficial autorizado que permita la comunicación bidireccional, evento en el cual la entidad estará obligada a tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto.

5.5 CASO CONCRETO

5.5.2. Análisis crítico de las pruebas frente al marco normativo y jurisprudencial.

Teniendo en cuenta los hechos planteados en el escrito de tutela, su contestación, y los argumentos expuestos en la impugnación presentada, corresponde a la Sala dar respuesta al primer problema jurídico del asunto, consistente en la verificación del cumplimiento de los requisitos de procedibilidad de la tutela, así:

(i) Legitimación por activa: Se encuentra en cabeza de la señora Rosalba Pacanchique de Fandiño, por ser la titular del derecho fundamental presuntamente vulnerado, al haber presentado la petición del 17 de febrero de 2023¹⁸ ante Colpensiones y la UGPP, solicitando adelantar el trámite de cobro y remisión de las semanas faltantes en su historia laboral, comprendidas entre el 16 de junio de 1989 al 31 de mayo de 1992, así como la actualización de dicha información.

¹⁸ Fols. 30-31 Doc. 01 y Doc. 08 Exp. Digital.

13001-33-33-012-2023-000187-01

(ii) Legitimación por pasiva: La ostentan la AFP Colpensiones y la UGPP, toda vez que ante estas entidades se elevó la petición del 17 de febrero de 2023, por tal razón, a estas le corresponde darle el trámite debido a la petición de la tutelante y resolver de fondo.

(iii) Inmediatez: En el presente asunto, se evidencia que, la petición fue radicada el 17 de febrero de 2023, habiéndose presentado la acción de tutela el 24 de marzo de 2023¹⁹, dentro de los seis (6) meses siguientes, término razonable dispuesto por la jurisprudencia de la Corte Constitucional²⁰ y el Alto Tribunal de lo Contencioso Administrativo²¹, por lo que está superado este requisito.

(iv) Subsidiariedad: Se observa que, en el *sub examine* se discute la vulneración de un derecho fundamental como es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por tal razón, al ser de dicha naturaleza, y no contar la actora con otros medios eficaces ni idóneos, corresponde al juez de tutela efectuar el respectivo estudio y decidir de fondo sobre el presente asunto, de conformidad con el artículo 86 de Carta Política.

En efecto, se encuentran cumplidos los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela, por lo que se entrará a estudiar y resolver el siguiente problema jurídico planteado.

En el asunto, está suficientemente demostrado que la señora Rosalba Pacanchique de Fandiño, presentó escrito de petición ante Colpensiones, vía correo electrónico, el 17 de febrero de 2023, dirigido al canal digital notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co.

Al respecto, esta Sala aclara que si bien le asiste razón al A-quo, al sostener que Colpensiones, tiene acceso al correo antes referido, no debe perderse de vista que el mismo está habilitado exclusivamente para la recepción de notificaciones judiciales, tal como se señala en su página web oficial, no siendo entonces un canal idóneo para la presentación de ningún tipo de solicitudes, pues la entidad no lo ha dispuesto para el efecto.

Lo anterior, encuentra sustento en los artículos 5 numeral 1 y 9,; artículos 7 y 15 inciso 4, de la ley 1755 de 2015 de cuya lectura integral, se desprende que las autoridades públicas, en podrán elaborar formularios u otros instrumentos de carácter estandarizado, para la presentación de peticiones, exigiendo que algunas de estas sean formuladas por escrito, además, señalaran los medios electrónicos a través de los cuales puedan los ciudadanos acudir ante la entidad. Ello, con el fin de garantizar la atención ordenada y

¹⁹ Doc. 02, Exp. Digital.

²⁰ [Corte Constitucional, Sentencia T-461 de 2019 M.P. Alejandro Linares Cantillo.](#)

²¹ [Consejo de Estado, Sentencia de unificación del Consejo de Estado, exp. 2012-02201-01, M.P. Jorge Octavio Ramírez Ramírez.](#)

13001-33-33-012-2023-000187-01

oportuna de las peticiones, quejas, denuncias o reclamos, respetando, a la vez, las competencias atribuidas a las distintas dependencias especializadas de la entidad.

Aunado a lo anterior, se advierte que la impugnante, habilitó canales distintos y específicos para la recepción de las solicitudes a presentar por los ciudadanos, así: (i) de manera física en los puntos autorizados o a través de los formularios diseñados por ellos para tal fin o (ii) a en forma digital, a través de la sede electrónica de la entidad, dependiendo del tipo de trámite a iniciar y su habilitación; o (iii) vía telefónica; cumpliéndose así lo dispuesto en el artículo 15 del CPACA.

Así, bajo la interpretación armónica de las normas que regulan las actuaciones ante las entidades públicas, en consonancia con la jurisprudencia constitucional, para esta Sala no tiene asidero jurídico imponer a Colpensiones la obligación de recepción y tramitar las peticiones enviadas a cualquier correo electrónico de la entidad, o lo que es lo mismo, que cualquier correo electrónico sea tenido en cuenta como canal de radicación de solicitudes; máxime cuando en forma previa y clara la entidad ha dispuesto unos medios específicos para su debida presentación.

En suma, se concluye que la petición elevada por la actora el 17 de febrero de 2023 ante Colpensiones a través del correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, no fue presentado en debida forma, por lo cual la entidad, en principio, no tenía el deber de recepcionarlo e impartirle el trámite correspondiente.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta Sala no pasa por alto que, la solicitud referida también fue elevada ante la UGPP, quien, al considerarse sin competencia para resolverla, procedió a remitirla a Colpensiones el 05 de abril de 2023, bajo el radicado No. 2023142001581211, al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co. Dicho correo, está habilitado para la recepción de facturas y comunicaciones oficiales externas, dentro de los cuales se hallan los oficios remitidos por otras entidades públicas tales como la UGPP, por tal razón, se ha de concluir que la impugnante no solo tenía acceso a dicho correo, sino que el mismo está habilitado para recibir traslados de petición por competencia.

En ese sentido, Colpensiones, una vez recibida la petición, esto es a partir del 05 de abril de 2023, contaba con 15 días siguientes para resolver la petición, los cuales fenecieron el 28 del mismo mes y año, sin que a la fecha hayan resuelto la solicitud referida, por el contrario, la entidad, a pesar de tener conocimiento de esta por la remisión efectuada por la UGPP y a través de esta acción de tutela, se ha rehusado a resolverla argumentando que la misma no fue radicada por el correo electrónica habilitado para el efecto.

13001-33-33-012-2023-000187-01

En este punto, se reitera que, para tener por satisfecho el derecho de petición, resulta necesario que a la solicitud se le dé respuesta oportuna y de fondo en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado, además dicha respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario, de tal forma que, la ausencia de uno de estos requisitos conlleva a la vulneración del anotado derecho fundamental por parte del funcionario correspondiente.

Como quiera que Colpensiones se sustrajo del deber constitucional de darle el trámite interno administrativo correspondiente a fin que fuera resuelto, a pesar de haber recibido la remisión de la petición a través de un canal habilitado, resulta clara que la vulneración del derecho fundamental de petición cuya protección se pretende, motivo por el cual, esta Sala CONFIRMARA la sentencia de primera instancia.

VI.- DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala de Decisión No. 004 del Tribunal Administrativo de Bolívar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley;

FALLA:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia de primera instancia, conforme a las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

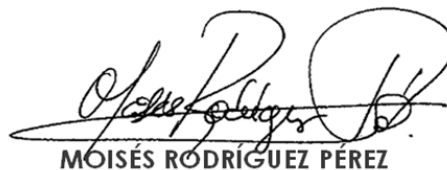
SEGUNDO: NOTIFÍQUESE las partes en la forma prevista en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión (art. 32 Decreto 2591 de 1991).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Constancia: El proyecto de esta providencia fue estudiado y aprobado en sala No. 033 de la fecha.

LOS MAGISTRADOS



MOISÉS RODRÍGUEZ PÉREZ



EDGAR ALEXI VASQUEZ CONTRERAS



JEAN PAUL VÁSQUEZ GÓMEZ