

Cartagena de Indias D. T. y C., dieciocho (18) de enero de dos mil veintidós (2022).

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

|                    |                                |
|--------------------|--------------------------------|
| Acción             | Tutela                         |
| Radicado           | 13-001-33-33-001-2021-00230-01 |
| Accionante         | Faride del Carmen Alcalá Marín |
| Accionado          | COLPENSIONES                   |
| Tema               | Derecho de petición            |
| Magistrado Ponente | Edgar Alexi Vásquez Contreras  |

II. PRONUNCIAMIENTO

Procede la Sala a decidir la impugnación presentada por la parte demandada contra la sentencia proferida el 20 de octubre de 2021, mediante la cual el Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Cartagena negó el amparo de su derecho de petición.<sup>1</sup>

La presente decisión es proferida con ponencia del titular del Despacho 004, porque el proyecto inicialmente registrado por el titular del Despacho 006 fue derrotado por el resto de los miembros de la Sala de decisión. No. 04 de este Tribunal.

III. ANTECEDENTES

3.1. La demanda (fs. 1 – 5 del expediente digital)

a. Pretensiones.

La accionante presentó acción de tutela contra COLPENSIONES, solicitando que se ampare su derecho fundamental de petición y, como consecuencia de ello, se ordene a la accionada a dar respuesta de fondo a la petición presentada el 18 de agosto de 2021.

b. Hechos.

Para sustentar su pretensión, afirmó que el 18 de agosto del 2021 solicitó de manera electrónica a COLPENSIONES que le suministrara información y le entregara unos documentos, sin que a la fecha de presentación de la acción de tutela haya recibido respuesta.

<sup>1</sup> Esta decisión se toma virtualmente en aplicación del artículo 4 del ACUERDO PCSJA20-11521 de 19 de marzo de 2020 del CSJ que autorizó a los Tribunales del país para hacer reuniones de trabajo y sesiones virtuales.

### **3.2 Contestación (fs. 35 - 40 del expediente digital).**

**Colpensiones** solicitó que se deniegue el amparo de los derechos invocados por la tutelante, aduciendo que en sus archivos no encontró la petición a la que hizo referencia el escrito de tutela, pero constató que ella fue recibida en el correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co), el cual no está habilitado para radicar solicitudes, dado que está destinado exclusivamente a recibir notificaciones judiciales, de conformidad con el artículo 197 de la Ley 1437/11, y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado.

Como la petición no fue enviada al canal oficial autorizado por la entidad, no tenía el deber de darle respuesta, ni mucho menos remitirla por competencia de conformidad con el artículo 21 del C.P.A.C.A.

### **3.4. Sentencia de primera instancia (fs. 53 – 60 del expediente digital).**

El Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Cartagena, mediante sentencia de 20 de octubre de 2021 negó el amparo del derecho de petición de la demandante, afirmando, en resumen, que su petición fue radicada por un medio no habilitado para tales fines, y por ello, no puede exigir respuesta a la misma.

Además, el buzón electrónico en el que consta el envío de la petición emitió un mensaje, en el cual le aclara que esa cuenta es de uso exclusivo para los trámites que cursan en la Rama Judicial, conforme al artículo 197 del CPACA, y le indica los canales habilitados para radicación de tramites distintos.

### **3.5. Impugnación (fs. 64 – 66 del expediente digital).**

La accionante consideró que el análisis del Juez es errado, porque desde la recepción de su solicitud hasta cuando profirió la decisión transcurrieron más de 20 días, sin que se hubiera dado respuesta a su petición, ni ha justificado dicha omisión.

El Juez no debió tener en cuenta el argumento de la accionada, según el cual no tenía el deber de dar respuesta a la petición porque fue radicada a través de un correo no autorizado para tal fin, porque de conformidad con la sentencia T-230 de 2020, las autoridades no pueden negarse a recibir y tramitar peticiones formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.

Adujo que, de conformidad con los artículos 7 y 9 del C.P.A.C.A., las entidades no pueden eximirse de dar trámite a las peticiones que han sido presentadas a los correos electrónicos oficiales, a pesar de no estar destinados a recepcionar peticiones, por lo que solicitó que se revocara la decisión del A-quo.

#### **IV. CONTROL DE LEGALIDAD**

La presente acción de tutela no adolece de vicios o nulidades procesales que afecten el correcto trámite de la misma.

#### **V. CONSIDERACIONES**

##### **5.1. Competencia.**

El Tribunal Administrativo de Bolívar, es competente para conocer en segunda la impugnación de la sentencia de tutela de la referencia, de acuerdo con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 32 del Decreto Ley 2591 de 1991.

##### **5.2. Problema jurídico.**

Corresponde a la Sala determinar si COLPENSIONES tenía o no el deber de dar respuesta a la petición radicada por la tutelante en un buzón de correo electrónico destinado exclusivamente a trámites judiciales, y, si su omisión en dar respuesta a dicha petición violó el derecho de petición de aquella.

##### **5.3 Tesis de la Sala.**

De conformidad con la sentencia T - 230/20 de la Corte Constitucional, 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 allí que los funcionarios competentes deben dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

Como en el presente caso COLPENSIONES no ha dado respuesta a la petición de la tutelante, la Sala revocará la sentencia de primera instancia y amparará el derecho de petición del actor.

##### **5.4 Marco normativo y jurisprudencial**

###### **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. Formas de canalizar las peticiones.**

El CPACA establece en su artículo 197 que: *“las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el ministerio público que actué ante esta jurisdicción, deberán contar con un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales”*.

Sin embargo, el hecho de que en principio dicho canal esté destinado exclusivamente a recibir notificaciones, no exonera a la administración del deber de responder las peticiones que por ese medio formulen los ciudadanos.

La Corte Constitucional ha precisado los medios con los que cuentan los particulares para elevar peticiones ante las autoridades públicas obligadas, las



cuales pueden presentarse 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.<sup>2</sup>

Agregó la Corte Constitucional que para materializar una efectiva comunicación de doble vía las autoridades deben contar con canales digitales, y resaltó que el ejercicio del derecho de petición no puede limitarse a canales exclusivo de comunicación. Lo anterior, en cuanto nos referimos a la presentación y radicación de solicitudes dentro del trámite administrativo, para lo cual el artículo 15 del CPACA señala lo siguiente:

*"En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos."*

En caso de que el interesado envíe su solicitud a una dirección o funcionario diferente al competente, la entidad tiene la obligación de remitir la petición, dado que, al contar con diferentes medios de comunicación habilitados para recibir mensajes, el interesado podría comunicarse por el medio más accesible.

## **5.5 Caso concreto.**

### **5.5.1. Pruebas relevantes para decidir.**

- Petición radicada el 18 de agosto de 2021 al correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co), mediante la cual la tutelante solicita información y entrega de documentos (fs. 4 – 6 del expediente digital).

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, MP: Luis Guillermo Guerrero Pérez, Exp T-7.040.215

- Constancia de recepción de la anterior solicitud y de la respuesta automática enviada por COLPENSIONES a la tutelante (fs. 24 – 27 del expediente digital).

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

En el proceso quedó demostrado que la tutelante solicitó a COLPENSIONES lo siguiente:

- 1. Los periodos durante los cuales estuvo afiliado el señor Farides Del Carmen Alcalá Marín al Instituto de Seguros Sociales.*
- 2. El número de semanas cotizadas por mi poderdante Farides Del Carmen Alcalá Marín al Instituto de Seguros Sociales.*
- 3. Las fechas y el procedimiento llevado con relación a la desafiliación de Farides Del Carmen Alcalá Marín del Instituto de Seguros Sociales y del traslado de aportes a otro fondo de pensiones.*
- 4). En consecuencia, expidan expediente pensional<sup>2</sup> del señor Farides Del Carmen Alcalá Marín; en especial toda la documentación que acredite la afiliación y desafiliación el Instituto de Seguros Sociales – Hoy Colpensiones S.A*

Dicha petición fue enviada el 18 de agosto de 2021 al correo [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co).

La entidad demandada alegó que no tenía el deber de dar respuesta a la petición de la tutelante porque la misma fue remitida un correo electrónico habilitado por la entidad para otros fines, tesis que fue acogida por el juez de primera instancia.

Para la Sala dicho argumento no es de recibo porque tal como lo ha establecido la Corte Constitucional en sentencia T 230/20, 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.

Además, el artículo 7 del CPACA impone a las entidades el deber de tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, y el artículo 21 ibidem impone a los funcionarios, la obligación de remitir las peticiones al competente para que dé respuesta a las mismas, obligación que no se cumplió por parte de COLPENSIONES.

No sobra agregar que no se le pueden imponer cargas adicionales a los usuarios al pretender que remitan las distintas solicitudes a los correos



destinados para dar trámite a las mismas dependiendo del asunto, pues ello limitaría el ejercicio del derecho de petición.

Como en el presente caso la entidad accionada no ha dado respuesta a la petición de la accionante, la Sala amparará su derecho de petición y ordenará a COLPENSIONES que le dé respuesta de fondo y entregue los documentos requeridos, en aplicación del artículo 14 de la Ley 1755/15.

En mérito de lo expuesto, la Sala de Decisión No. 006 del Tribunal Administrativo de Bolívar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley;

**FALLA:**

**PRIMERO: Revocar** la sentencia de primera instancia. En su lugar:

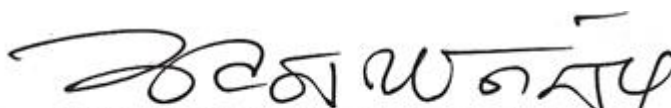
**a).** Amparar el derecho de petición de la tutelante vulnerado por COLPENSIONES.

**b).** Se ordena a COLPENSIONES que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo de tutela, dé respuesta a la petición presentada por la tutelante el 18 de agosto de 2021, para lo cual deberá suministrar la información y los documentos solicitados de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755/15.

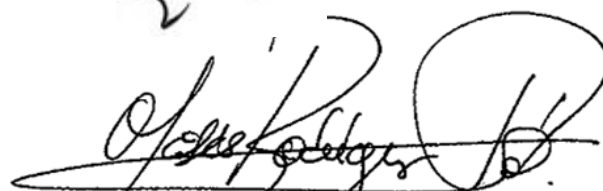
**SEGUNDO: Notifíquese** las partes y al Juzgado de primera instancia, en la forma prevista en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
**Los Magistrados**

  
EDGAR ALEXI VASQUEZ CONTRERAS

  
JEAN PAUL VÁSQUEZ GÓMEZ

  
MOISÉS RODRÍGUEZ PÉREZ  
Con salvamento de voto