

13001-33-33-011-2022-00017-01

Cartagena de Indias D. T. y C., diez (10) de marzo de dos mil veintidós (2022)

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

| | |
|-------------------------------|--|
| MEDIO DE CONTROL | IMPUGNACIÓN DE TUTELA |
| RADICADO | 13001-33-33-011-2022-00017-01 |
| DEMANDANTE | ANGELA ROSA OLASCOAGA NAVARRO fabogadoscartagena@gmail.com |
| DEMANDADO | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – UGPP |
| MAGISTRADO PONENTE | JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL |
| TEMA | DERECHO DE PETICIÓN. |

II. PRONUNCIAMIENTO

Procede la Sala¹ de Decisión No. 002 del Tribunal Administrativo de Bolívar a resolver la impugnación presentada por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, contra la sentencia de fecha ocho (8) de febrero de dos mil veintidós (2022), proferida por el Juzgado Décimo Primero Administrativo del Circuito de Cartagena, que amparó el derecho fundamental de petición de la señora Rosa Angélica Olascoaga Navarro.

III. ANTECEDENTES

3.1. DEMANDA

3.1.1. Hechos

La señora Ángela Rosa Olascoaga Pinto, quien actúa en nombre propio, manifiesta ser una persona de la tercera edad y pensionada por la UGPP, así las cosas, sostiene que el día 26 de julio de 2021 mediante petición enviado desde el correo fabogadoscartagena@gmail.com al correo

¹ Esta decisión se toma mediante Sala virtual en aplicación del ARTÍCULO 4 del ACUERDO PCSJA20-11521 de 19 de marzo de 2020 de Consejo Superior de la Judicatura, mediante el cual los cuerpos colegiados de las Altas Cortes y Tribunales del país podrán hacer reuniones de trabajo y sesiones virtuales.

13001-33-33-011-2022-00017-01

servicioalciudadano@ugpp.gov.co, de la hoy accionada, expone haber solicitado copia de la totalidad de su expediente administrativo pensional escaneado en CD que dice tiene en su poder la UGPP.

Además de lo anterior, expone haber estipulado el barrio Manga calle 29, No. 23 A- 49 de Cartagena, la dirección de correo electrónico: fabogadoscartagena@gmail.com y teléfono celular: 3004406838, como medios de notificación.

Seguidamente, alega que han transcurrido aproximadamente cuatro (4) meses desde que presentó la petición y la UGPP no dio respuesta a las solicitudes elevadas, pues manifiesta que por medio de correo electrónico de fecha 13 de septiembre del 2021 reiteró la solicitud presentada en fecha de 26 de julio de 2021, razón por la cual estima que se vulnera su derecho fundamental de petición, puesto que considera haberse desatendido el término legal para dar respuesta, descrito en el Decreto 491 de 2020.

Por lo anteriormente expuesto, reitera la accionante que se le está vulnerando el derecho fundamental de petición, a solicitar y acceder a su información, así como a la administración de justicia, pues afirma que del conocimiento de la información allí consignada podrá elevar la reclamación de sus intereses con total certeza.

Finalmente, agrega que la UGPP está adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que goza de autonomía administrativa y patrimonio independiente, presta un servicio público, es la entidad ante la cual se encuentra en estado de indefensión y ha violentado los derechos fundamentales antes enunciados.

3.1.2. Pretensiones.

- Que se le tutele su derecho fundamental de petición, y se le ordene a Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP, resolver de manera inmediata y en todo su contenido, la petición presentada y que haga entrega de la totalidad de su expediente administrativo pensional escaneado a los correos electrónicos indicados en la presente acción.

13001-33-33-011-2022-00017-01

- Que se conmine a la UGPP, a que en adelante, se abstenga de seguir violentando los derechos de los pensionados a su cargo con las omisiones y negativas ya descritas.

3.2. CONTESTACIÓN

3.2.1. Informe presentado por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP.

La Dr. Marcela Gómez Martínez, Directora Jurídica y actuando como apoderada judicial de la UGPP, presentó informe manifestando que una vez revisados los sistemas de información de la entidad, no se evidencia que se tenga pendiente por resolver alguna solicitud presentada por la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, así como tampoco existe registro del derecho de petición de fecha 26 de julio de 2021 a que la accionante hace alusión.

Posteriormente, sostiene que revisados los anexos del escrito tutelar, se evidencia que la petición objeto de la presente acción de tutela no fue conocido por la UGPP, por cuanto manifiesta que fue radicado a la dirección electrónica servicioalciudadano@ugpp.gov.co sin que este sea un canal oficial para radicación de PQRS, en razón a que el mismo es destinado como un correo de salida y no como fuente de recepción de peticiones, por lo expuesto, alega que no se conoció la solicitud impetrada por la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro.

Por otro lado, se sustenta que la UGPP ha dispuesto a través de su página web los canales de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en los que se encuentran canales virtuales, líneas de servicio al cliente y puntos de atención presencial, en los que la ciudadanía puede radicar sus solicitudes,

Asimismo, afirma que la página web www.ugpp.gov.co da a conocer, para este caso, la forma en que opera la radicación en línea de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



13001-33-33-011-2022-00017-01

Dicho lo anterior, se expuso en este informe que el correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co tiene respuesta automática de los correos que allí llegan, indicando textualmente lo siguiente:

“Estimado Ciudadano, La Dirección de Servicios Integrados de Atención de La Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP le informa que este es un envío automático, por favor no responda ni reenvíe correos a esta cuenta la cual no es monitoreada. El correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co NO RECIBE, NI GESTIONA correos electrónicos enviados a esa cuenta, si desea responder por favor hágalo a través de nuestra SEDE ELECTRÓNICA que se encuentra en la página web www.ugpp.gov.co en el siguiente enlace: <https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/Si> desea comunicarse con nosotros llámenos a la línea gratuita Nacional 018000-423-423 o la línea fija en Bogotá (1)4926090. También nos puede contactar por nuestros canales virtuales dispuestos en la página web www.ugpp.gov.co / Chat.”

Por lo que reitera que, al revisar todos los canales de radicación documental, no se evidencia petición elevada por la accionante con fecha aproximada del 26 de julio de 2021, así como tampoco se evidencia prueba dentro de la demanda de tutela que la petición haya sido efectivamente recibido por la UGPP.

Por lo anterior, alega que en el presente caso la tutela presentada por la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, se torna improcedente por la inexistencia de vulneración del derecho fundamental, pues la petición que manifiesta y solicita sea respondida por parte de la UGPP, en ningún momento ha sido presentada a través de los canales oficiales dispuestos por esta y en este sentido nunca se tuvo conocimiento de la misma, por lo expone que no podría ser contestada.

En consecuencia, se expresa que la accionante no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental cuando la accionada no ha realizado ninguna acción u omisión en detrimento de sus derechos fundamentales, pues como advirtieron, éste debió haberse tramitado en debida forma, para que la UGPP pudiera actuar.

13001-33-33-011-2022-00017-01

Finalmente, manifiesta que conoce de la solicitud de la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, con ocasión a la notificación de la admisión de la actual acción de tutela, por lo que se procedió con la radicación de la misma, asignándose consecutivo UGPP de fecha 28 de enero de 2021 bajo el No. 2022200500169032, la cual será atendida dentro del término legal establecido para el efecto, de conformidad con la normatividad legal vigente.

3.3. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA.²

Mediante sentencia de fecha ocho (08) de febrero de dos mil veintidós (2022), el Juzgado Décimo Primero Administrativo del Circuito de Cartagena, decidió tutelar el derecho fundamental de petición de la accionante, en atención a que las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación entre ellos, 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.

Igualmente expuso ese Despacho que en materia de canales electrónicos, los constantes avances tecnológicos en relación a las TIC's, han permitido que los mensajes que cumplan con las características propias de petición y que se envíen por un canal que permita la comunicación entre las partes, tendrán que ser resueltas por la entidad, de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes, es decir, que no existe un canal específico para su presentación, de tal suerte que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, puede ser tenido como vía para el ejercicio del derecho de petición.

Así pues, estimó el juzgado de primera instancia, que la petición presentada a través de un correo electrónico, al permitir la recepción de mensajes directos, la autoridad debe disponer de lo necesario para responder

² PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora ANGELA ROSA OLASCOAGA NAVARRO vulnerado por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.
SEGUNDO-. ORDENAR a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP que a través de la dependencia correspondiente que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, de respuesta clara, completa y motivada de la petición de fecha 26 de julio de 2021, reiterada el 13 de septiembre del 2021, la cual deberá ser notificada en debida forma a la señora ANGELA ROSA OLASCOAGA NAVARRO.
TERCERO: Si esta providencia no es impugnada, envíese el expediente a la Corte constitucional para su revisión, en caso de ser excluida, archívese el expediente, previa cancelación de su radicado.

13001-33-33-011-2022-00017-01

efectivamente a la demanda de atención al público que se suscita con la creación de dicho medio que permite la transferencia de datos y que a la postre implica la obligación de direccionar internamente la petición recibida.

3.3. IMPUGNACIÓN DE LA SENTENCIA

La Dr. Marcela Gómez Martínez, Directora Jurídica, actuando como apoderada judicial de la UGPP presentó impugnación el día 10 de febrero de 2022, manifestando que la accionante dejó claro haber remitido sus peticiones a la dirección electrónica servicioalciudadano@ugpp.gov.co, el cual, para esta entidad no es considerado un canal oficial de radicación de peticiones, en cuanto se trata de un correo electrónico de salida y no como fuente de recepción de peticiones, razón por la cual sostiene que no se conoció la solicitud impetrada por la ahora accionante.

Además, indica que cuando un ciudadano remite una petición a una cuenta electrónica diferente a la dispuesta oficialmente, recibe una respuesta automática donde se le informa que no se puede registrar la solicitud y se le indica los canales oficiales para que radique la misma, la cual informa que no recibe, ni gestiona correos electrónicos enviados a esa cuenta, por lo que direccionada a los usuarios a la página web www.ugpp.gov.co.

Por otro lado, se asegura que al haberse dado la radicación y conocerse el derecho de petición con la notificación de la admisión de la acción de tutela, se procedió a efectuar de oficio la radicación de la petición, dándole trámite prioritario, por consiguiente, mediante oficio radicado No. 2022164000192411 de fecha 31 de enero de 2022 se dio respuesta a la solicitud y posterior envío.

Asimismo, la accionada manifiesta la inexistencia de vulneración de derechos fundamentales, afirmando que la UGPP no podía vulnerar el derecho de petición de la accionante, pues no conoció la petición elevada, al no haberse radicado a través de los canales oficiales dispuestos para tal fin, así como carencia actual de objeto, pues alega haberse procedido a radicar la petición conocida mediante la acción de tutela y a darle respuesta prioritaria mediante radicado No. 2022164000192411 de fecha 31 de enero de 2022.

13001-33-33-011-2022-00017-01

3.5. ACTUACIÓN PROCESAL

A través del auto de fecha once (11) de febrero de dos mil veintidós (2022)³, el A-quo concedió la impugnación presentada por la Dr. Marcela Gómez Martínez quien actúa como apoderada judicial de la UGPP.

La presente tutela fue repartida a esta Corporación, mediante Acta de fecha 14 de febrero de 2022⁴

IV. CONTROL DE LEGALIDAD

Revisado el expediente se observa que en el desarrollo de las etapas procesales se ejerció el control de legalidad, y, en consecuencia, como no se observan vicios que acarreen la nulidad del proceso o impidan proferir decisión, se procede resolver la alzada.

V. CONSIDERACIONES

5.1. COMPETENCIA

Conforme lo establecido el Decreto 2591 de 1991, el **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOLÍVAR**, es competente para conocer en segunda instancia de la presente acción.

5.2. PROBLEMA JURÍDICO

Habida cuenta de los hechos y antecedentes procesales de esta actuación, la solución del presente caso exige a la Sala responder los siguientes problemas jurídicos:

¿Le correspondía a la UGPP dar respuesta a la petición presentada por la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, los días 26 de julio y 13 de septiembre de 2021 a través de un correo electrónico que no permite la comunicación entre peticionario y peticionado?

Dependiendo de la anterior respuesta se podrá resolver la siguiente:

³ Expediente digital, documento 15 denominado auto concede-rechaza impugnación.

⁴ Expediente digital, documento 17, denominado acta de reparto.

13001-33-33-011-2022-00017-01

¿Se entiende configurada la vulneración al derecho fundamental de petición alegado por la accionante?

En atención a los antecedentes procesales del caso sub iudice, la Sala deberá estudiar, (i) el cumplimiento de los requisitos de procedencia de la tutela, (ii) el derecho de petición, las características que debe contener la respuesta y el término para ser resuelta, (iii) correo electrónico como medio de comunicación oficial (iv) canales electrónicos habilitados para recibir peticiones, (v), carencia actual de objeto y carencia actual de objeto por hecho superado, (vi) analizar el caso en concreto.

5.3. TESIS DE LA SALA.

La Sala negará el amparo constitucional, en razón a que la dirección de correo electrónico al cual se elevaron las peticiones de la actora no permite la comunicación entre el peticionario y peticionado, siendo ello un requisito esencial para dar trámite a su solicitud. El correo electrónico al cual fue remitido la petición no permite la interacción entre usuario y entidad pública, así pues, la accionada se hallaba imposibilitada para tener conocimiento de la remisión de dichas peticiones, en ese sentido, no hay vulneración al derecho fundamental de petición.

5.4. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

5.4.1.- Legitimación en la causa.

Sobre el particular el artículo 1° del Decreto 2591 de 1991⁵ dispone que la acción de amparo constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona en nombre propio o a través de representante, como en el caso en concreto, a fin de solicitar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares.

⁵ Decreto 2591 de 1991, artículo 1. Documento auténtico.

13001-33-33-011-2022-00017-01

5.4.1.1. Legitimación en la causa por activa.

De conformidad con lo anterior, en efecto, la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, quien actúa en nombre propio, se encuentra legitimada en la causa por activa para reclamar la protección del derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado, pues acreditó haber presentado peticiones ante la UGPP los días 26 de julio y 13 de septiembre de 2021, siendo por ende la titular del derecho presuntamente conculcado.

5.4.1.2. Legitimación en la causa por pasiva.

Con relación a la legitimación por pasiva, la acción se dirige contra la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, quien presuntamente está vulnerando el derecho fundamental invocado, pues se acreditó que las peticiones objeto de la presente acción constitucional fueron enviadas a uno de los correos electrónicos de esa entidad.

5.4.2. Inmediatez.

La Corte Constitucional⁶ ha sostenido que la inmediatez es una exigencia jurisprudencial que reclama la verificación de una correlación temporal entre la solicitud de tutela y el hecho judicial vulnerador de los derechos fundamentales.

La acción de tutela cumple con el requisito de la inmediatez, por cuanto, conforme a lo relatado por la parte accionante, entre la presunta conducta que causó la vulneración de su derecho fundamental y la formulación de la demanda, se observa que existe un lapso razonable, pues las peticiones fue interpuestas el día 26 de julio y 13 de septiembre de 2021 y la acción de tutela fue presentada el día 27 de enero de 2021, en consecuencia, para el caso en concreto se observa que se cumple con el requisito precitado.

5.4.3. Subsidiariedad.

En relación con el principio de subsidiariedad, la Honorable Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela sólo procederá cuando **(i)** no existan otros medios de defensa judiciales para la protección

⁶ Corte Constitucional, sentencia SU184/19 de ocho (8) de mayo de dos mil diecinueve (2019). M.P: Alberto Rojas Ríos

13001-33-33-011-2022-00017-01

del derecho amenazado o desconocido; cuando **(ii)** existiendo esos mecanismos no sean eficaces o idóneos para salvaguardar los derechos fundamentales en el marco del caso concreto, evento en que la tutela desplaza el medio ordinario de defensa; o cuando **(iii)** sea imprescindible la intervención del juez constitucional para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, hipótesis en la cual el amparo opera en principio como mecanismo transitorio de protección.

En el presente caso, la Sala estima que la accionante no cuenta con otro mecanismo de defensa que permita salvaguardar el derecho de petición, con relación a ese derecho la acción de tutela procede directamente, así lo ha estimado la Corte⁷ al considerarlo como el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección de ese derecho fundamental, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo.

5.4.4. Del derecho de petición, las características que debe tener la respuesta y el término para responder la petición.

La Constitución Política en su artículo 23 dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, igualmente indica que el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ha indicado la jurisprudencia constitucional⁸ que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir, que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado.

En consecuencia, a este derecho se adscriben tres garantías: (i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario.

⁷ Corte Constitucional, .sentencia T-077 de 2018, M.P. Antonio José Lizarazo.

⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-206/18 de veintiocho (28) de mayo de dos dieciocho (2018) M. P: Alejandro Linares Cantillo.

13001-33-33-011-2022-00017-01

Por otra parte, el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, indicando que salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, equivalentemente, formula el plazo para aquellas peticiones sujetas a término especial, siendo las siguientes: (i) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, (ii) mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Ahora bien, el decreto 491 de 2020¹⁰ debido a la contingencia de Covid-19, en su artículo 5 amplía los términos para dar respuesta a las peticiones, estipulando que salvo norma especial las peticiones deberán ser resueltas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, así mismo se encargó de determinar las peticiones, las cuales su resolución está sometida a término especial, siendo las siguientes:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por su parte la Corte Constitucional¹¹, al pronunciarse sobre la legalidad de ese Decreto Ley, amplió su aplicabilidad a los particulares en virtud del derecho a la igualdad y la Sala entiende que esa norma se encuentra vigente, en tanto a través de la Resolución 1913 de 2021 el Ministerio de Salud amplió la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero de 2022, aspecto al cual está atada la vigencia de esa regla.

Así las cosas, en lo que se refiere a las características que debe tener la respuesta al derecho de petición la Corte Constitucional ha reiterado en su

⁹ Ley 1755 de 2015, artículo 14. Documento auténtico.

¹⁰ Decreto 491 de 2020, artículo 5. Documento auténtico.

¹¹ Corte Constitucional, sentencia C-242/20 de nueve (9) de julio de dos mil veinte (2020). M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez y Cristina Pardo Schlesinger.

13001-33-33-011-2022-00017-01

jurisprudencia que la misma debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva, indicando lo siguiente¹²:

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

En consecuencia, la respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública, dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.

Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley, al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a

¹² Corte Constitucional, sentencia T-230/20 de siete (7) de julio de dos mil veinte (2020). M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

13001-33-33-011-2022-00017-01

la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

5.4.5.- Correo electrónico como medio de comunicación oficial.

El artículo 53 del CPACA¹³ nos indica que los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos, ahora bien, con el fin de garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad será la encargada de asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a esos medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

Por su parte, la Corte Constitucional¹⁴ dispone que el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

En ese sentido, se debe (i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad.

De esta forma las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean 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.

Así las cosas y en vista de que las peticiones pueden ser presentadas por medios electrónicos, la jurisprudencia constitucional determinó que cualquier medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como puente de comunicación entre los ciudadanos y esta, podrá ser utilizado para la presentación de peticiones.

¹³ Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 53. Documento Auténtico.

¹⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-230/20 de siete (7) de julio de dos mil veinte (2020) M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

13001-33-33-011-2022-00017-01

5.4.6.- Canales electrónicos habilitados para recibir peticiones.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional¹⁵ ha sostenido que las solicitudes que sean presentadas ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad.

Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia, se aclara que, cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

Por otro lado, con el fin de lograr un mayor acercamiento entre los ciudadanos y el Estado, se incluyeron los medios electrónicos en el procedimiento administrativo y de esta forma facilitar los trámites que el primero debe realizar, incluso, frente a la posibilidad de presentar peticiones, las normas del CPACA se formulan con un lenguaje abierto que genera la posibilidad para que cualquier medio electrónico que permita la comunicación sea una vía a través de la cual, se puedan elevar solicitudes que deberán ser tramitadas y resueltas de conformidad con las exigencias legales. La única limitación a esta posibilidad es, precisamente, que la entidad tenga habilitado ese canal tecnológico.

Así las cosas, el CPACA no restringe a ciertas formas o canales el ejercicio del derecho a presentar peticiones, por el contrario, utiliza un esquema amplio y abierto para tal efecto, siendo posible presentar solicitudes de manera verbal o escrita. En cuanto a esta última, también se admite la

¹⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-230/20 de siete (7) de julio de dos mil veinte (2020) M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

13001-33-33-011-2022-00017-01

utilización de cualquier tipo de medio electrónico, siempre que éste permita la comunicación y la entidad lo tenga habilitado para su uso.

5.4.7.- Carencia actual del objeto por hecho superado.

La Corte Constitucional¹⁶ ha indicado que la carencia actual de objeto se configura cuando frente a las pretensiones esbozadas en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto.

En consecuencia con lo anterior, ha manifestado la Corte¹⁷ que el escenario de carencia actual del objeto por hecho superado se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida, ya sea una acción u abstención y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional¹⁸ ha enumerado algunos requisitos que se deben examinar en cada caso concreto, con el fin de confirmar si efectivamente se está frente a la existencia de un hecho superado, a saber: primero, que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa, segundo, que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado, y por último, si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.

¹⁶ Corte Constitucional, sentencia T-038/19 de primero (1º) de febrero de dos mil diecinueve (2019). M.P: Cristina Pardo Schlesinger.

¹⁷ Corte Constitucional, sentencia T-038/19 de primero (1º) de febrero de dos mil diecinueve (2019). M.P: Cristina Pardo Schlesinger.

¹⁸ Corte Constitucional, sentencia t-085 de seis (6) de marzo de dos mil dieciocho (2018) M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

13001-33-33-011-2022-00017-01

Es importante precisar que en estos casos le corresponderá al juez de tutela constatar que efectivamente se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela y que la entidad demandada haya actuado o cesado en su accionar a motu proprio, es decir, voluntariamente.

5.5. DEL CASO EN CONCRETO

5.5.1. Material probatorio relevante.

La Sala, al examinar el expediente digital de la presente acción constitucional, encontró lo siguiente:

- Escrito de petición presentado por la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro, los días 26 de julio y 13 de septiembre de 2021 ante la UGPP.¹⁹
- Constancia de envío de las peticiones mencionadas con anterioridad, remitidas al correo electrónico servicioalciudadano@ugpp.gov.co de la UGPP.²⁰
- Capturas de pantallas que contienen la guía de los canales virtuales de atención habilitados por la UGPP.²¹
- Radicado de la petición con No. 2022164000192411 de fecha 31 de enero de 2022.²²
- Prueba de envío electrónico, con fecha de 31 de enero de 2022 de, respuesta a la petición presentada por la accionante.²³

5.5.2. Valoración de los hechos probados de cara al marco jurídico.

La accionante a través de las peticiones presentadas los días 26 de julio y 13 de septiembre de 2021, ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social-UGPP, solicitó copia de la totalidad de su expediente administrativo pensional escaneado en CD, que esta entidad posee.

Por su parte la UGPP, manifestó que la dirección de correo electrónico al cual fueron remitidas las peticiones objeto de la presente acción de tutela no es un canal oficial para adelantar este trámite, puesto que el mismo es

¹⁹ Folio 05 – Expediente, digital documento 01 denominado demanda.

²⁰ Folio 06 – Expediente digital, documento 01 denominado demanda.

²¹ Folio 03 – Expediente digital, documento 06, denominado contestación.

²² Folios 01 – 02 - Expediente digital, documento 13 denominado solicitud de impugnación.

²³ Folios 01 – 02 - Expediente digital, documento 14 denominado solicitud de impugnación.

13001-33-33-011-2022-00017-01

destinado como un correo de salida y no como **fuentes de recepción de peticiones**, situación que se pone en conocimiento de cada ciudadano una vez remita un correo a esta dirección, por ello se manifestó dentro del informe allegado que las peticiones presentadas no fueron conocidas.

Planteado lo anterior, resulta pertinente afirmar que, aunque las peticiones podrán elevarse ante las autoridades, ya sea, por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, incluidos los correos electrónicos, la jurisprudencia constitucional ha manifestado que cuando se trate de canales electrónicos, los mismos deben contar con una característica esencial como es **permitir la comunicación entre el peticionario y la entidad a la cual va dirigida la petición**²⁴.

Esta última característica es indispensable para consolidar la debida interacción en la comunicación de las partes implicadas; i) de quien eleva la petición y ii) el encargado de emitir respuesta, pues el canal debe permitir **un intercambio de información** entre la persona que solicita la petición y la autoridad que debe dar respuesta a la solicitud, pues de lo contrario, se transgrede el derecho de defensa a quien se le está imputando una conducta omisiva -de no contestar la petición-, a pesar de no tener conocimiento de tal requerimiento.

Así las cosas y a fin de establecer la configuración o no, de la conducta vulneradora del derecho fundamental de petición, teniendo en cuenta la afirmación indefinida de la parte accionada, de no tener conocimiento de la petición elevada por la accionante sino, hasta que le fue notificada la admisión de la tutela, porque la petición se remitió a un correo electrónico que no permite la recepción de los documentos enviado por los usuarios a la entidad, por ser un correo solo de salida, de manera oficiosa, el Magistrado Ponente, realizó el ejercicio de enviar un correo a la dirección electrónica a la cual dirigió las peticiones la señora Ángela Olascoaga Navarro, es decir, servicioalciudadano@ugpp.gov.co.arrojando, con el siguiente resultado:

²⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-230/20 de siete (7) de julio de dos mil veinte (2020) M.P: Luis Guillermo Guerrero Pérez.



13001-33-33-011-2022-00017-01

← [Icons] 1 de 2.176 < > Es ▾

Delivery Status Notification (Failure) Recibidos x

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com> 8:44 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

/u/0/#inbox/FMfcgzGmvTwMRLkFhmSNBFnsSXkKXIkC ☆

Buscar correo ? ⚙️ ☰

← [Icons] 1 de 2.176 < > Es ▾

La respuesta fue:

550 5.7.1 Estimado Ciudadano, La Dirección de Servicios Integrados de Atención de La Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP le informa que este es un envío automático, por favor no responda ni reenvíe correos a esta cuenta la cual no es monitoreada. El correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co NO RECIBE, NI GESTIONA correos electrónicos enviados a esa cuenta, si desea responder por favor hágalo a través de nuestra SEDE ELECTRÓNICA que se encuentra en la página web www.ugpp.gov.co en el siguiente enlace: <https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/Sj> desea comunicarse con nosotros llámenos a la línea gratuita Nacional 018000-423-423 o la línea fija en Bogotá (1)4926090. También nos puede contactar por nuestros canales virtuales dispuestos en la pagina web www.ugpp.gov.co / Chat, Video llamada, click to call o llamada devuelta. - gcdp 114-20020a81400e000000b002dc2c0562c5sor687018ywn.51 - gsmtip

[Va a Configuración para activar Windows](#)

/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGmvTwMRLkFhmSNBFnsSXkKXIkC

Buscar correo ? ⚙️

← [Icons] 1 de 2.176 < > Es ▾

(1)4926090. También nos puede contactar por nuestros canales virtuales dispuestos en la pagina web www.ugpp.gov.co / Chat, Video llamada, click to call o llamada devuelta. - gcdp 114-20020a81400e000000b002dc2c0562c5sor687018ywn.51 - gsmtip

Final-Recipient: rfc822: servicioalciudadano@ugpp.gov.co
Action: failed
Status: 5.7.1
Diagnostic-Code: smtp; 550-5.7.1 Estimado Ciudadano,
550-5.7.1
550-5.7.1 La Dirección de Servicios Integrados de Atención de La Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP le informa que este es un envío automático, por favor no responda ni reenvíe correos a esta cuenta la cual no es monitoreada.
550-5.7.1
550-5.7.1 El correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co NO RECIBE, NI GESTIONA correos electrónicos enviados a esa cuenta, si desea responder por favor hágalo a través de nuestra SEDE ELECTRÓNICA que se encuentra en la página web www.ugpp.gov.co en el siguiente enlace: <https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/Sj>
550-5.7.1
550-5.7.1 Si desea comunicarse con nosotros llámenos a la línea gratuita Nacional 018000-423-423 o la línea fija en Bogotá (1)4926090.
550-5.7.1 También nos puede contactar por nuestros canales virtuales dispuestos en la pagina web www.ugpp.gov.co / Chat, Video llamada, click to call o llamada devuelta. - gcdp 114-20020a81400e000000b002dc2c0562c5sor687018ywn.51 - gsmtip
Last-Attempt-Date: Thu, 17 Mar 2022 06:44:34 -0700 (PDT)

Activar Windows
[Ve a Configuración para activar Windows](#)

Así las cosas, es posible corroborar la razones en que se sustenta la defensa de la entidad pues se pudo acreditar que el correo electrónico: servicioalciudadano@ugpp.gov.co, genera un correo automático, el cual indica que el mensaje se ha bloqueado, que no recibe, ni gestiona correos electrónicos enviados a esa cuenta y en el caso de que el ciudadano y/o usuario desee responder, invita a que lo hagan a través de la sede electrónica que se encuentra en la página web de la entidad:



13001-33-33-011-2022-00017-01

www.ugpp.gov.co, línea gratuita telefónica nacional y demás medios disponibles y habilitados por la UGPP para este tipo de trámites.

En ese orden de ideas, el correo electrónico antes mencionado no se puede tener como un medio que permita la interacción entre el usuario y la entidad, así como no permite efectuar un seguimiento al mensaje de datos, en tanto impide que el mensaje sea conocido por el destinatario.

De otro lado, es menester resaltar que en el presente caso no se puede aplicar la presunción de veracidad contemplada en el artículo 25 del Decreto 2591 de 1991, dado que la UGPP rindió su informe de tutela dentro del término dispuesto por la Ley, aportando además; como medios probatorios para sustentar su defensa, las capturas de pantalla²⁵ que contienen la guía de los canales virtuales de atención habilitados por la UGPP y la respuesta automática que se genera cuando se remite un correo a la siguiente dirección electrónica: servicioalciudadano@ugpp.gov.co, pruebas que se pueden valorar como indiciaria conforme a las consideraciones que al respecto, ha realizado la Corte Constitucional en la materia, que se resumen en el siguiente extracto:

Los avances tecnológicos que a nivel global se han dado en distintos campos (ciencia, medicina, aplicativos digitales), también han influido en el entendimiento y el ejercicio del derecho. Al efecto, en el ámbito probatorio, por ejemplo, los operadores judiciales diariamente deben analizar elementos extraídos de aplicaciones de mensajería instantánea, ya sea que se cuente con metadatos que permitan realizar un mayor rastreo de la información o solo capturas de pantallas respecto de ciertas afirmaciones o negaciones realizadas por una de las partes en el litigio. Sobre estas últimas, la doctrina especializada les ha concedido el valor de prueba indiciaria ante la debilidad de dichos elementos frente a la posibilidad de realizar alteraciones en el contenido, por lo cual deben ser valoradas de forma conjunta con los demás medios de prueba²⁶. (subrayado)

Por lo que le es posible a la Sala, valorar dichas capturas de pantalla en conjunto con el ejercicio realizado por el Magistrado Ponente y de esa manera constatar la respuesta automática que emite el correo electrónico servicioalciudadano@ugpp.gov.co y, con ello poder concluir que en efecto; la accionada no pudo tener conocimiento de la petición que el

²⁵ Folio 03 – Expediente digital, documento 06, denominado contestación.

²⁶ Corte Constitucional Sentencia T-043/20

13001-33-33-011-2022-00017-01

demandante le dirigió al correo electrónico servicioalciudadano@ugpp.gov.co.

Por otro lado y como bien se ha desarrollado en el presente fallo, frente al caso en examen, no se acredita estar frente a la figura de carencia de objeto por hecho superado, puesto que no quedo demostrado que su hubiera transgredido el mismo porque se tiene como fecha de conocimiento de la solicitud a la UGPP, el día en que fue notificado el auto admisorio de la presente acción constitucional, es decir, el día 27 de enero de 2022 y la respuesta de la misma fue notificada a la actora el día 31 de enero de 2022²⁷, por lo que se evidencia que no se supero el termino de los 15 días de que trata la norma.

Así las cosas, estima la Sala que no existe violación al derecho de petición, en razón a lo siguiente: **(i)** la dirección de correo electrónico ante la cual se elevó la petición no es un medio electrónico que permita la comunicación entre el peticionario y la UGPP, **(ii)** la accionada determinó que este espacio electrónico no está dispuesto para sostener comunicación con la ciudadanía, en tanto se trata de un correo electrónico de solo salida **(iii)** la dirección de correo electrónico mailer-daemon@googlemail.com da a conocer al usuario de manera inmediata que el mensaje enviado a la dirección electrónica servicioalciudadano@ugpp.gov.co se ha bloqueado, debido a que esa dirección no recibe, ni gestiona correos que le sean enviados, por lo que invita a acceder a la página web, de la entidad www.ugpp.gov.co si el usuario desea responder, **(iv)** la UGPP conoció de la petición cuando le fue notificada la presente acción de tutela, por ello, **(v)** dio respuesta oportuna a la señora Ángela Olascoaga Navarro y la misma fue puesta en conocimiento dentro del término legal.

Así pues, la Sala considera que no existe vulneración al derecho fundamental de petición, en cuanto la UGPP se encontraba imposibilitada para conocer de la petición presentada por la señora Olascoaga Navarro, al no estar la dirección de correo electrónica: servicioalciudadano@ugpp.gov.co, habilitada para interactuar con el ciudadano.

En conclusión, esta Sala revocará la decisión del A-quo en el que se falló

²⁷ Documento 13SolicitudImpugnacion

13001-33-33-011-2022-00017-01

tutelar el derecho fundamental de petición de la señora Ángela Rosa Olascoaga Navarro y en su lugar negar el amparo constitucional.

En ese orden de ideas, la Sala procede a revocar la sentencia de tutela de fecha ocho (08) de febrero de dos mil veintidós (2022) proferida por el Juzgado Décimo Primero Administrativo del Circuito de Cartagena.

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Administrativo de Bolívar, administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: REVOCAR la sentencia de fecha ocho (08) de febrero de dos mil veintidós (2022), y en su lugar, niéguese el amparo del derecho fundamental de petición, por las razones expuestas en este proveído.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia a las partes por el medio más expedito y **COMUNÍQUESE** al juzgado de origen.

CUARTO: REMITIR por Secretaría el expediente dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, a la Corte Constitucional para su eventual revisión y envíese copia de la misma al juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LOS MAGISTRADOS,

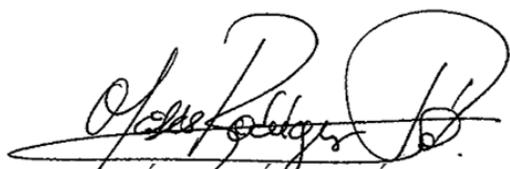
El proyecto de esta providencia fue considerado y aprobado en Sala Virtual de la fecha.



JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL



13001-33-33-011-2022-00017-01



MOISÉS RODRÍGUEZ PÉREZ



Salvamento de voto

| | |
|-----------------------|--|
| MEDIO DE CONTROL | IMPUGNACIÓN DE TUTELA |
| RADICADO | 13001-33-33-011-2022-00017-01 |
| DEMANDANTE | ANGELA ROSA OLASCOAGA NAVARRO fabogadoscartagena@gmail.com |
| DEMANDADO | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – UGPP |
| MAGISTRADO PONENTE | JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL |
| TEMA | DERECHO DE PETICIÓN. |

| | |
|---------------------------|--|
| Medio de control | IMPUGNACIÓN DE TUTELA |
| Radicado | 13001333301120220001701 |
| Demandante | ANGELA ROSA OLASCOAGA NAVARRO |
| Demandado | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – UGPP |
| Magistrado Ponente | JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL |
| Tema | DERECHO DE PETICIÓN. |

Con el respeto acostumbrado por la decisión de la mayoría de la Sala, presento aclaración de voto frente a la sentencia proferida en segunda instancia, en el asunto de la referencia, mediante la cual se revoca el fallo de primera instancia, y en su lugar, niega el amparo del derecho fundamental de petición de la accionante.

Comparto la decisión mayoritaria, pero es importante aclarar que, si bien en ocasiones anteriores con supuestos similares, se amparó el derecho de petición, ordenando tramitar la respectiva solicitud, ello ocurrió porque en esas oportunidades no se demostró que el correo de recibo rechazara el mensaje, a diferencia de lo que ocurre en el caso concreto, en el que se pudo corroborar que la configuración de seguridad del correo receptor no lo permite. Lo que en efecto, descarta la idoneidad para transmitir datos y permitir la comunicación del usuario con la respectiva autoridad ante quien se pretende presentar la respectiva petición, conforme lo ha definido la Corte Constitucional.

En los términos anteriores explico los motivos de mi aclaración.


MARCELA DE JESÚS LÓPEZ ÁLVAREZ
Magistrada Despacho 01
Fecha Ut supra