

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

### I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

<b>Acción</b>	Tutela – impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingrid Ramos Mieles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Tema</b>	Derecho de petición / Revoca decisión de primera instancia
<b>Magistrado ponente</b>	Jean Paul Vásquez Gómez

### II.- PRONUNCIAMIENTO

1. La Sala de Decisión No. 6 del Tribunal Administrativo de Bolívar<sup>1</sup>, decide la impugnación de la parte accionante en contra de la sentencia de 17 de febrero de 2022, proferida por el Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Cartagena, mediante la cual se negó el amparo solicitado.

### III.- ANTECEDENTES

**Contenido:** 3.1 Posición de la parte demandante; 3.2. Posición de la parte demandada; 3.3. Fallo de primera instancia; y 3.4. Impugnación.

#### 3.1. Posición de la parte demandante

2. La señora Ingrid Ramos Mieles, instauró acción de tutela en contra de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante, UARIV) con el fin de que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y a la indemnización administrativa. Para tales efectos, **solicitó**<sup>2</sup>:

1. *“Que se ampare el derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la carta política, y consecuentemente se sirva ordenar a la Unidad de Reparación a Víctimas responder la petición formulada de fondo concreta y definitivamente en un plazo de 48 horas, contados a partir de la notificación del correspondiente fallo, por haber vulnerado el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y la Ley 1755 del 2015.*

2. *Que se ampare el derecho a la reparación Administrativa, y se ordene a la Unidad de Reparación a Víctimas a que, realice las gestiones necesarias para pagar la indemnización administrativa a que tengo derecho como víctima del conflicto Armado en Colombia.”*

3. La parte accionante narró, en síntesis, los siguientes **hechos relevantes**<sup>3</sup>:

4. (1) Indicó que es víctima de desplazamiento forzado y le fue reconocida a ella y su núcleo familiar, indemnización administrativa por tal hecho. En esa medida, la UARIV les informó que cada miembro recibiría la ayuda, pero que transcurridos 8 meses, la accionada no ha ejercido el resarcimiento pertinente.

<sup>1</sup> Esta decisión se toma mediante Sala virtual en aplicación del artículo 4 del ACUERDO PCSJA20-11521, expedido el 19 de marzo de 2020 por el Consejo Superior de la Judicatura.

<sup>2</sup> Folio 4, Archivo Digital “01ExpedientePrimerInstancia”.

<sup>3</sup> Folio 1 – 8, Archivo Digital “01ExpedientePrimerInstancia.”

<b>Medio de control</b>	Tutela – Impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingríd Ramos Mieles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Decisión</b>	Revoca sentencia de primera instancia
<b>Página</b>	Página 2 de 11

5. (2) El 10 de diciembre de 2021 presentó petición con el fin de obtener información de la fecha en que se realizaría el pago reconocido, sin que la entidad hubiere brindado respuesta.

### 3.2. Posición de la accionada

6. La **UARIV** señaló en su informe<sup>4</sup>, que luego de revisar sus bases de gestión documental pudo evidenciar, que la actora no radicó petición ante esa entidad, por lo que de accederse a las pretensiones de la solicitud, se configuraría una violación al derecho a la igualdad del que gozan las personas víctimas del conflicto que pretenden acceder a los beneficios contemplados en la Ley.

7. Sostuvo que en cumplimiento de la Resolución 1049 de 2019 y el Auto 206 de 2017 de la Corte Constitucional, reconoció a la actora el derecho a recibir indemnización administrativa, haciendo la salvedad que el pago de los recursos dependerá del resultado de la aplicación del método técnico de priorización de acuerdo con la normativa, criterios que no cumple la accionante.

### 3.3. Fallo de primera instancia

8. Mediante Sentencia de 17 de febrero de 2022<sup>5</sup>, el Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Cartagena negó el amparo solicitado por la señora Ramos Mieles, con fundamento en que verificada la página web oficial de la UARIV, se observó que la dirección electrónica a la cual se dirigió la petición objeto de acción no le pertenece a la citada entidad.

### 3.4. Impugnación

9. La parte **accionante**<sup>6</sup> impugnó la sentencia de primera instancia, manifestando que la página web oficial de la UARIV señala en su parte inferior la dirección de correo electrónico [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) la cual se ha utilizado para realizar cualquier tipo de petición, señalando que las entidades no deben dilatar los tiempos de respuestas a las peticiones de los ciudadanos, sino dirigirlas al área encargada para que la petición sea resuelta en los términos que estipula la Ley.

10. A través de auto de 4 de marzo de 2022<sup>7</sup>, el Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Cartagena concedió la impugnación presentada por la parte accionante. Con Acta de Reparto de 14 de marzo de 2022 se asignó el asunto a la Corporación y en auto de la misma fecha, se admitió para trámite de impugnación el asunto de la referencia.<sup>8</sup>

## IV.- CONTROL DE LEGALIDAD

11. 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 impugnación presentada.

<sup>4</sup> Folios 15 – 32, Archivo Digital "01ExpedientePrimerInstancia"

<sup>5</sup> Folios 33 – 42, Archivo Digital "01ExpedientePrimerInstancia"

<sup>6</sup> Folios 53, Archivo Digital "01ExpedientePrimerInstancia"

<sup>7</sup> Folio 54 Archivo Digital "01Expediente PrimerInstancia"

<sup>8</sup> Archivo digital "03AutoAdmitImpugnación"

<b>Medio de control</b>	Tutela – Impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingrid Ramos Mieles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Decisión</b>	Revoca sentencia de primera instancia
<b>Página</b>	Página 3 de 11

## V.- CONSIDERACIONES

**Contenido:** 5.1 Competencia; 5.2. Problema jurídico; 5.3. Tesis de la Sala; 5.4. Metodología y estructura de la decisión; 5.5. Verificación de los requisitos generales de la acción de tutela; 5.6. Marco normativo y jurisprudencial aplicables; 5.7. Análisis del caso concreto y 5.8. Conclusión.

### 5.1. Competencia

12. De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, los Decretos 2591 de 1991 (artículo 32), 1069 de 2015<sup>9</sup> (modificado por el artículo 1 del Decreto 333 de 2021<sup>10</sup>) y el Acuerdo 6 de 2021 de esta Corporación<sup>11</sup>, la Sala de Decisión 6 del Tribunal Administrativo de Bolívar, es competente para para resolver el presente asunto.

### 5.2. Problema jurídico

13. Corresponde a la Sala establecer si las circunstancias del caso en concreto, conducen a determinar que la UARIV vulneró el derecho fundamental de petición de la señora Ingrid Ramos Mieles Herrera, ante la presunta falta de respuesta a la solicitud radicada el 10 de diciembre de 2021.

14. De igual manera, deberá determinarse si la acción de tutela resulta procedente para el amparo de derechos fundamentales en el marco de la pretensión que versa sobre el pago de indemnización reconocida a través de acto administrativo.

### 5.3. Tesis de la Sala

15. La Sala REVOCARÁ la sentencia de primera instancia, mediante la cual se negaron las pretensiones de la acción de tutela, teniendo en cuenta que si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que la regulación contenida en el CPACA sobre el derecho de petición permite inferir, que si una entidad hace uso de distintos medios electrónicos para la comunicación con sus usuarios, todos éstos constituirían medio idóneo para el ejercicio del citado derecho.

16. En relación con el pago de la indemnización administrativa reconocida a través de acto administrativo, la Sala declarará la improcedencia de la acción, considerando que la parte actora no acreditó una situación excepcional y especial que amerite la intervención excepcional del juez constitucional.

### 5.4. Metodología y estructura de la decisión

17. Para resolver el problema jurídico planteado y la fundamentación de la tesis antes citada, la Sala aplicará una metodología que seguirá el siguiente orden: primero, revisará el cumplimiento de los requisitos generales de procedencia de la

<sup>9</sup> Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho

<sup>10</sup> Por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela.

<sup>11</sup> Por el cual se conforman las Salas de Decisión del Tribunal Administrativo de Bolívar.

**Medio de control** Tutela – Impugnación  
**Radicado** 13-001-33-33-006-2022-00023-01  
**Accionante** Ingrid Ramos Mieleles  
**Accionado** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)  
**Decisión** Revoca sentencia de primera instancia  
**Página** Página 4 de 11

acción de tutela (5.5), luego analizará las normas y jurisprudencia aplicables (5.6.), y, por último, examinará el caso concreto (5.7.).

## 5.5. Verificación de los requisitos generales de la acción de tutela

15. En el presente caso se cumplieron los requisitos generales de procedibilidad de la acción de tutela en lo relativo al derecho de petición invocado porque: (1) esta se orientó a obtener la protección del citado derecho fundamental<sup>12</sup>; (2) la señora Ingrid Ramos Mieleles es la titular del derecho presuntamente violado, por lo cual, se tiene por acreditada la legitimación activa en la causa<sup>13</sup>. De igual manera, (3) la UARIV, tiene legitimación pasiva en la causa<sup>14</sup>, porque de esta entidad se predicó la vulneración en el presente asunto. (3) Frente al requisito de subsidiariedad<sup>15</sup>, la Sala lo tendrá por superado, por cuanto no existen medios ordinarios de defensas idóneos y eficaces para la consecución de las pretensiones. (4) Finalmente, se advierte que el requisito de inmediatez<sup>16</sup> se cumplió, comoquiera que, la actuación enjuiciada resulta ser la presunta vulneración de un derecho que se ha mantenido en el tiempo, de conformidad con lo contemplado en el artículo 6.4 del Decreto 2591 de 1991<sup>17</sup>.

16. Precisado lo anterior, la Sala delimitará el marco normativo y jurisprudencial aplicable y, posteriormente, pasará a considerar el fondo el asunto.

### 5.6.1. Marco normativo y jurisprudencial aplicables

### 5.6.2. Del derecho fundamental de petición. Contenido y alcance

17. Frente a la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, precisa señalar que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, faculta a toda persona para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta respuesta a su solicitud.

18. Al respecto, la Ley Estatutaria 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en su artículo 1 reguló el término para resolver las peticiones presentadas ante las autoridades, así:

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(...)*

**Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.**

*Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.*

<sup>12</sup> Decreto 2591 de 1991 (artículo 2), en concordancia con los numerales 2 y 3 del artículo 6 ibídem.

<sup>13</sup> Decreto 2591 de 1991 (artículos 10 y 13), en concordancia con el artículo 1 ibídem.

<sup>14</sup> Ídem

<sup>15</sup> Decreto 2591 de 1991 (artículo 6.1)

<sup>16</sup> Decreto 2591 de 1991 (artículo 6.4)

<sup>17</sup> Artículo 6o. Causales de improcedencia de la tutela. La acción de tutela no procederá: (...) 4. Cuando sea evidente que la violación del derecho originó un daño consumado, salvo cuando continúe la acción u omisión violatoria del derecho.

<b>Medio de control</b>	Tutela – Impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingríd Ramos Míeles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Decisión</b>	Revoca sentencia de primera instancia
<b>Página</b>	Página 5 de 11

Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. <Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

(...)

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente..."

19. A su vez, por la declaratoria de pandemia emitida por la OMS con ocasión del COVID19, el Estado Colombiano declaró la emergencia sanitaria mediante Decreto Presidencial 457 de 2020 desde marzo de 2020, lo que hizo emerger otras normativas, como lo fue el Decreto 491 del 2020, que en su artículo 5 dispuso lo siguiente:

"(...) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

...Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo. (Negrillas del despacho).

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011"

20. De acuerdo con la citada disposición, el supuesto de ley cubre a las peticiones que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, la cual ha venido siendo prorrogada en todo el territorio nacional, actualmente vigente hasta el 30 de abril de 2022, de acuerdo con la Resolución 0304 de 23 de febrero de 2022, emitida por el Ministerio de Salud y la Protección Social.

21. Preciado lo anterior, debe señalarse que la Corte Constitucional en Sentencia T-377 de 2000, interpretó el alcance del derecho de petición, determinando que dicha garantía se concreta no solamente a la prerrogativa de obtener: i) una respuesta en oportunidad, sino que entraña la obligación por parte de la entidad o autoridad a la cual se dirige, ii) de resolver de fondo y además iii) de manera clara y precisa lo pedido, correspondiendo al juez constitucional verificar en

Medio de control	Tutela – Impugnación
Radicado	13-001-33-33-006-2022-00023-01
Accionante	Ingríd Ramos Mieleles
Accionado	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
Decisión	Revoca sentencia de primera instancia
Página	Página 6 de 11

cada caso, si la respuesta dada por la autoridad al peticionario, satisface o materializa el núcleo esencial de este derecho. Es decir: a) la falta de respuesta, b) las respuestas tardías y c) las que no resuelven íntegramente lo solicitado, son formas de violación del derecho de petición que justifican la intervención del juez constitucional a través de la tutela.

22. Para lograr establecer que la respuesta en cada caso concreto se adecúa a las cargas enunciadas, se debe realizar una verificación de los hechos alegados por el peticionario frente al marco jurídico que regula el tema relacionado con la petición, sin que ello implique que la decisión deba ser necesariamente favorable a sus intereses, tal y como ampliamente ha sido desarrollado por la Corte Constitucional (Sentencia T-138-2017).

### 5.6.3. Ejercicio del derecho de petición a través de medios electrónicos (Sentencia T-230 de 2020).

23. Los artículos 15 y 5<sup>18</sup> del CPACA disponen que el derecho de petición podrá canalizarse a través de medios físicos o electrónicos, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Asimismo, el artículo 7 del mismo código, establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos<sup>19</sup>.

24. Por su parte, el artículo 61 ibídem establece que, para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos, **llevando un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales**, incluyendo la fecha y hora de recepción.

25. Tratándose de medios electrónicos, la Corte Constitucional en Sentencia T-230 de 2020 los definió como *"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"*<sup>20</sup>. En virtud de lo anterior, se puede concluir que cualquier tipo de medio electrónico que sea **idóneo** para la comunicación o transferencia de datos, pueda tenerse como vía para el ejercicio del derecho de petición<sup>21</sup>.

<sup>18</sup> Ley 1437 de 2011: "**ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)"

<sup>19</sup> Ley 1437 de 2011: "**ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: // 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. (...) // 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. (...) // 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)"

<sup>20</sup> Véase Real Academia Española en: <https://dle.rae.es/?id=A58xn3c> y Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>. Citado en: Sentencia T-230 de 2020.

<sup>21</sup> En la Sentencia C-951 de 2014, este Tribunal indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad "para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **lo que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición**, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición" (se resalta por fuera del original).

Medio de control	Tutela – Impugnación
Radicado	13-001-33-33-006-2022-00023-01
Accionante	Ingrid Ramos Miele
Accionado	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
Decisión	Revoca sentencia de primera instancia
Página	Página 7 de 11

26. En cuanto a la obligación de gestionar todas las peticiones que se alleguen por los señalados medios, la Corte concluyó en la citada providencia que las autoridades tienen el deber de **garantizar** “la atención personal al público y de **disponer de medios tecnológicos** para el trámite y resolución de peticiones, incluyendo para ello el uso de medios alternativos. De esta manera, las autoridades deben contar con vías suficientes que les permitan a las personas elegir entre medios físicos y electrónicos para formular sus solicitudes.” Lo anterior sin perjuicio del artículo 15 del CPACA que habilita a las autoridades para determinar que cierto tipo de peticiones deben ser presentadas por escrito, para lo cual se tendrán que poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados que faciliten la labor del ciudadano.<sup>22</sup>

27. A manera de conclusión la citada providencia señaló 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. **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.”

### 5.6.3. De la procedencia excepcional de la acción de tutela en casos de reconocimiento y pago de indemnización por vía administrativa a cargo de la UARIV.

26. Por regla general, la acción de tutela no procede para satisfacer prestaciones de tipo patrimonial y económico, ni su finalidad es indemnizatoria, por tanto, las pretensiones de tal naturaleza deben ser reclamadas a través de las vías administrativas y judiciales ordinarias dispuestas por el legislador.

27. En los casos de víctimas del conflicto armado y de población desplazada, la jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>23</sup> estableció la necesidad de flexibilizar la exigencia de subsidiariedad, debido a circunstancias de vulnerabilidad que deben ser verificadas con arreglo a medios de prueba debidamente allegados<sup>24</sup>; así como a las barreras y cargas desproporcionadas a las que se enfrente la víctima, que ameriten la intervención excepcional de la justicia constitucional.

28. Así, el juez debe ponderar diferentes factores de riesgo que confluyen en la situación de una persona, entre otros<sup>25</sup>: (i) su pertenencia a una de las categorías de especial protección constitucional, (ii) su situación personal de pobreza, de analfabetismo, discapacidad física o mental, (iii) una situación resultado de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales y humanitarias, o (iv) que derive de causas relativas a la violencia política, ideológica o del conflicto armado interno. En ese orden, debe constatar si el accionante, no obstante la acreditación de la condición previa (hallarse en una situación de riesgo), está en capacidad de resistir dicha situación por sí mismo o con la ayuda de su entorno, de tal forma que pueda

<sup>22</sup> Sobre dicha posibilidad se pronunció el máximo Tribunal Constitucional en Sentencia C-951 de 2014 señalando que se trata de una medida extraordinaria de la que se pueden valer las entidades públicas, sujeta a estrictos criterios de razonabilidad y proporcionalidad

<sup>23</sup> Corte Constitucional, Sentencias T-083 de 2017, T-142 de 2017, T-364 de 2015 y T-462 de 2012.

<sup>24</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-478 de 2017.

<sup>25</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-028 de 2018.



**Medio de control** Tutela – Impugnación  
**Radicado** 13-001-33-33-006-2022-00023-01  
**Accionante** Ingrid Ramos Mieles  
**Accionado** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)  
**Decisión** Revoca sentencia de primera instancia  
**Página** Página 8 de 11

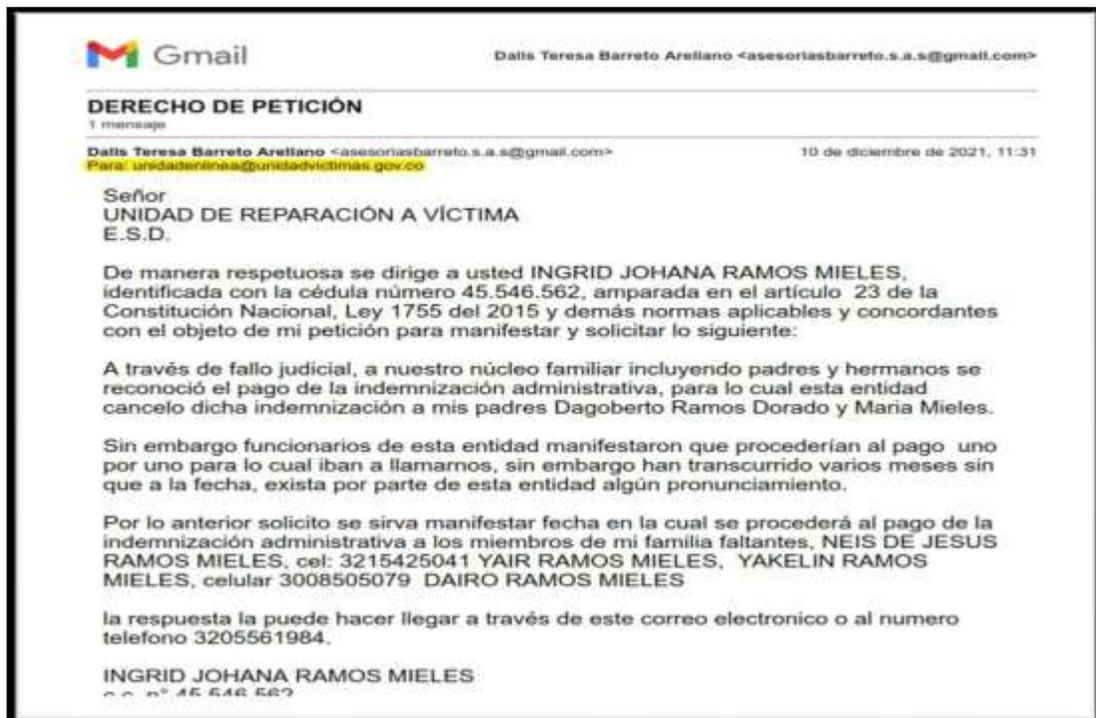
satisfacer sus necesidades básicas hasta tanto agota la vía judicial ordinaria; y solo en caso de carecer de esta capacidad, se considerará que se trata de una persona en *situación de vulnerabilidad*, caso en el cual, se cumple el carácter subsidiario de la acción y se torna viable el estudio del problema jurídico sustancial del caso. En caso de que no se constate una situación de vulnerabilidad o el perjuicio irremediable, la acción de tutela debe declararse improcedente.

29. Al respecto, la Corte Constitucional<sup>26</sup> ha definido parámetros que deben atender los operadores judiciales, a propósito de la población en situación de desplazamiento que acude a la tutela pretendiendo amparo de derechos fundamentales, a saber: (i) respetar el orden de los turnos previamente establecidos por la autoridad competente; (ii) abstenerse de emplear la acción de tutela como mecanismo para alterar dicho sistema de turnos; (iii) exceptuar el acatamiento del orden preestablecido o dar una prelación dentro del mismo, sólo cuando se presenten situaciones excepcionales de urgencia manifiesta o extrema que justifiquen dar un trato privilegiado a determinadas personas desplazadas, incluso a pesar de que sólo se invoque la vulneración del derecho de petición; y, finalmente, (iv) exigir de las autoridades el deber de responder peticiones y solicitudes, informando un término cierto y oportuno en el cual recibirán la ayuda humanitaria.

## 5.7. Caso concreto

### 5.7.1 Pruebas relevantes. Al expediente fueron allegadas las siguientes:

30. (1) Constancia de correo electrónico remitido por la accionante a la dirección: [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co), desde el mismo correo que aparece como dato de notificación en la solicitud de tutela<sup>27</sup>, así:



<sup>26</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-410 de 2017

<sup>27</sup> Folio 5 archivo digital: "01ExpedientePrimeraInstancia"

**Medio de control** Tutela – Impugnación  
**Radicado** 13-001-33-33-006-2022-00023-01  
**Accionante** Ingrid Ramos Mieles  
**Accionado** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)  
**Decisión** Revoca sentencia de primera instancia  
**Página** Página 9 de 11

31. (2) La Juez de primera instancia señaló que las direcciones de contacto que figuran en el sitio web de la UARIV son: [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co) / para radicación de notificaciones Judiciales el correo electrónico: [notificaciones.juridicauariv@unidadvictimas.gov.co](mailto:notificaciones.juridicauariv@unidadvictimas.gov.co) , y para que las personas absuelvan dudas sobre el Registro Único de Víctimas la línea de atención electrónica es: [soportetomaenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:soportetomaenlinea@unidadvictimas.gov.co) .

32. (3) La consulta realizada a través del sitio oficial [www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/la-unidad-en-linea-ofrece-mas-facilidades-en-atencion-para-las-victimas](http://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/la-unidad-en-linea-ofrece-mas-facilidades-en-atencion-para-las-victimas), permite verificar que la dirección [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) si está habilitada como canal de comunicación de la entidad con el usuario. De hecho, en el informativo denominado. "Unidad en Línea" del mismo espacio virtual, a manera de instructivo se indica lo siguiente:

**"Cómo funciona la Unidad en Línea.** Las personas interesadas en realizar consultas en la Unidad en Línea requieren conexión a internet e ingresar a la página [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co).

#### **Otros nuevos servicios**

A través de los canales de atención ya existentes la Unidad estrena servicios para beneficio y bienestar de las personas afectadas por el conflicto armado. Ahora las víctimas pueden llamar, de manera gratuita, no solo desde un teléfono fijo sino también desde el celular, a la línea nacional 018000911119 o en Bogotá al 4261111, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Quienes llamen, gozarán de menores tiempos de espera y por ello habrá bajos niveles de abandono de llamadas, debido a que fue ampliada la capacidad de respuesta del canal telefónico para una mejor atención.

Ahora hay un nuevo y único código (87305) para enviar mensajes de texto (SMS Chat) desde el celular, a través del cual las personas interesadas pueden contactar a la Unidad, de manera gratuita, y recibir orientación personalizada.

También fue habilitada la recepción de actualización de nombres y apellidos, tipo o número de documento o fecha de nacimiento de ciudadanos que requieran presentar esas novedades en el Registro Único de Víctimas, a través del correo electrónico [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co), y con los debidos soportes.

#### **Siguen funcionando los canales tradicionales**

Los canales de atención al ciudadano que ya existían siguen prestando un buen servicio. Entre ellos están la Línea gratuita nacional 018000 911 119 o en Bogotá al 426 11 11; servicios virtuales con chat web, video llamada, recepción de documentos para actualización de datos y registro en el correo electrónico [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co); los formularios dispuestos en la página web para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias. En los 29 Centros Regionales y 174 Puntos de Atención en todo el país, continúa la atención presencial con servicio personalizado, profesional y orientación eficaz."

### **5.7.2 Análisis crítico de las pruebas frente al marco jurídico aplicable**

33. Para contextualizar el asunto, es necesario tener presente que la señora Ingrid Ramos Mieles solicita por este mecanismo breve, sumario y excepcional, que se le ampare el derecho fundamental de petición que afirma vulnerado por la UARIV, frente a la negativa de responder petición relacionada con el pago de indemnización administrativa reconocida a su grupo familiar.

34. Por su parte, la accionada alega en su defensa que no encontró en su base de datos reporte de haberse recibido la petición objeto de acción de tutela, señalando que esa entidad cuenta con direcciones específicas dispuestas como

<b>Medio de control</b>	Tutela – Impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingrid Ramos Mieles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Decisión</b>	Revoca sentencia de primera instancia
<b>Página</b>	Página 10 de 11

canales para recibir comunicaciones relativas al trámite que pretende agotar la accionante.

35. Al respecto, estima la Sala que contrario a lo señalado por la accionada y la juez de primera instancia, las peticiones pueden ser válidamente remitidas a través de correos electrónicos dispuestos por la entidad, advirtiéndole que, en todo caso, deberán ser presentados de manera oportuna y en cumplimiento los requisitos previstos en la normatividad aplicable.

36. En efecto, tal y como se indicó en el marco normativo de esta providencia, la Ley 1437 de 2011 acoge de manera amplia y decidida la posibilidad de que los trámites y actuaciones de este tipo se realicen a través del uso de las TIC. Así, por ejemplo, el artículo 61 regula la forma como la autoridad administrativa debe recibir los mensajes de datos que se le remitan durante el curso de una actuación administrativa. En ese orden, si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan los canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que, en concordancia con la regulación amplia contenida en el CPACA sobre el derecho de petición, cuando una entidad hace uso de distintos medios electrónicos que permitan una comunicación bidireccional con sus usuarios, éstos constituirían un medio idóneo para el ejercicio del citado derecho.

38. Así, aun cuando el correo electrónico al cual se remitió la petición no es de aquellos habilitado para el trámite relativos a la indemnización administrativa cuyo pago es pretendido por la accionante, el hecho cierto que surge de la consulta del sitio oficial de la entidad, es que en éste se pueden recibir mensajes de datos, lo que lleva consigo la obligación constitucional de dar respuesta a la misma, o al menos redireccionar internamente el requerimiento o pedido allegado por vía electrónica al área competente para brindar respuesta oportuna.

39. Bajo tal línea argumentativa, lo procedente para el cumplimiento real y eficaz del mandato normativo que establece el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011, es que las entidades dispongan de una infraestructura digital en sus sistemas de información, que les permita, dado el caso, redireccionar las solicitudes recibidas en un canal oficial no dispuesto para una específica petición. Ello en el marco de la seguridad digital del usuario que acude a un medio virtual oficial, a quien se le debe acusar recibido y la remisión al área competente con la radicación asignada a su solicitud.

40. De manera que acreditándose que la petición de la parte actora fue remitida el 10 de diciembre de 2021 a la dirección: [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co), sin obtener respuesta en tal sentido, se impone concluir que se está en presencia de una vulneración al derecho fundamental del petición, razón por la cual se REVOCARÁ lo decidido en primera instancia en cuanto resulta del caso amparar el derecho de petición invocado, no ocurriendo lo mismo con la pretensión de lograr el pago de la indemnización administrativa reconocida con acto administrativo, lo cual, de acuerdo a la jurisprudencia que igualmente quedó citada, al no demostrar la actora lo urgente de su situación para efectos de que proceda excepcionalmente el mecanismo constitucional; la misma deviene en improcedente.

<b>Medio de control</b>	Tutela – Impugnación
<b>Radicado</b>	13-001-33-33-006-2022-00023-01
<b>Accionante</b>	Ingrid Ramos Mieles
<b>Accionado</b>	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)
<b>Decisión</b>	Revoca sentencia de primera instancia
<b>Página</b>	Página 11 de 11

## VI.- DECISIÓN

41. En mérito de lo expuesto, la Sala de Decisión No. 6 del Tribunal Administrativo de Bolívar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO: REVOCAR** la sentencia impugnada de 17 de febrero de 2022, proferida por el Juzgado Sexto Administrativo de Cartagena, mediante la cual se negó el amparo solicitado. En su lugar:

***AMPARAR** el derecho de petición de la señora Ingrid Ramos Mieles vulnerado por la UARIV, y como consecuencia de lo anterior, se le ordena a dicha entidad, que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, de una respuesta de completa y congruente a la petición remitida electrónicamente el 10 de diciembre de 2021 por la citada ciudadana, la cual deberá notificarse al canal electrónico suministrado en dicha petición.*

***NEGAR** las demás pretensiones de la acción de tutela.*

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente providencia de conformidad con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

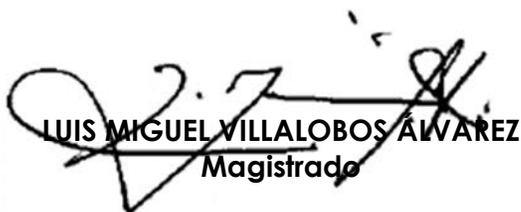
**TERCERO:** De conformidad con el artículo 31 del Decreto Ley 2591 de 1991, por Secretaría, **REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. En caso de no ser seleccionada la presente sentencia para revisión, **DEVOLVER** el expediente al Juzgado de origen sin necesidad de auto que lo ordene.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Constancia: El proyecto de esta providencia fue estudiado y aprobado en sala No. 006 de la fecha.



JEAN PAUL VÁSQUEZ GÓMEZ  
MAGISTRADO



LUIS MIGUEL VILLALOBOS ÁLVAREZ  
Magistrado



OSCAR IVÁN CASTAÑEDA DAZA  
Magistrado