

Radicado 13001-33- 33-010-2021-00068-01

Cartagena de Indias D. T. y C., siete (7) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

Medio de control	Tutela
Radicado	13001-33-33-010-2021-00068-01
Accionante	Gabriel de la Barrera Fuentes
Accionada	Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.
Tema	Derecho de petición - solicitud de historia laboral
Magistrada Ponente	Digna María Guerra Picón.

II. PRONUNCIAMIENTO

Procede la Sala a resolver la impugnación presentada por la entidad accionada - Colpensiones-, contra la sentencia de fecha ocho (8) de abril de dos mil veintiuno (2021), proferida por el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cartagena, por la cual se amparó el derecho fundamental de petición del señor Gabriel de la Barrera Fuentes.

III. ANTECEDENTES

3.1. DEMANDA

3.1.1. Pretensiones

El accionante solicita lo siguiente:

“Sírvasse tutelar los derechos fundamentales enunciados y desarrollados con anterioridad en la presente acción constitucional.

Ordene usted a la COLPENSIONES, que en el término de 48 horas siguientes la notificación del presente fallo, proceda a Expedir historia laboral completa del señor Gabriel de la Barrera Fuentes”.

3.1.2. Hechos

Manifiesta el accionante que, el día 13 de noviembre del año 2020 radicó una petición ante COLPENSIONES, con el objeto de obtener copia de su historia laboral con semanas cotizadas actualizadas, puesto que, le fue imposible, luego de varios intentos, realizar el trámite a través de la página web de COLPENSIONES, ya que le fue imposible crear el usuario y la contraseña.



La accionada respondió que aquel no era el medio idóneo para obtener la copia de la historia laboral, sino a través de la página web; incurriendo en la misma problemática de no poder registrarse como usuario y descargar copia de la historia laboral.

Hasta la fecha de presentación de la acción de tutela, no había podido acceder a su historia laboral, documento que requiere para adelantar trámites de carácter pensional.

3.2 CONTESTACIÓN

La entidad accionada solicitó que se denegara la acción de tutela, argumentando que la petición que dio origen a esta fue radicada a través un correo electrónico que no está autorizado por esa entidad, sin que se demuestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.

De igual manera, sostuvo que Colpensiones a diario recibe miles de solicitudes, por lo que, está organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de las mismas, lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales.

3.2.2 SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante sentencia de fecha ocho (8) de abril de dos mil veintiuno (2021), el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cartagena amparó el derecho fundamental de petición del accionante, ordenando como medida de protección lo siguiente:

“SEGUNDO: ORDENAR al presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé repuesta de fondo a la petición radicada por el señor Gabriel de la Barrera Fuentes el 13 de noviembre de 2020, a través de correo electrónico”.

Como fundamento de su decisión, sostuvo el A quo que, si bien el correo electrónico por medio del cual el actor presentó su petición – notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co – es exclusivo para trámites judiciales, no es cierto que lo que llegue allí no es leído ni tramitado, pues de ser así el actor



Radicado 13001-33- 33-010-2021-00068-01

no hubiese recibido respuesta en la que le indicaban el uso exclusivo de dicho canal electrónico y le informaran cuál era la forma idónea para obtener lo requerido, por lo tanto, el mensaje remitido por el señor Gabriel de la Barrera Fuente al correo de notificaciones judiciales de la entidad debió ser tramitado como un derecho de petición, toda vez que, fue formulado a través de un medio idóneo.

En esa medida, consideró que Colpensiones debió proceder a remitir internamente la solicitud al área correspondiente para que se brindara una respuesta de fondo, máxime, cuando el actor demostró que hizo uso de todos los medios electrónicos habilitados por la entidad para obtener la historia laboral, sin obtener resultado favorable. Por lo anterior, concluyó que la entidad accionada sí vulneró el derecho fundamental de petición del señor Gabriel de la Barrera Fuentes.

3.3. IMPUGNACIÓN

Colpensiones impugnó la sentencia de primera instancia, reiterando que verificado el sistema de información de esa entidad se pudo evidenciar que no existe ninguna solicitud del actor pendiente por resolver, debido a que este presentó su solicitud al correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, el cual es de uso exclusivo para atender requerimientos y notificaciones de despachos judiciales relacionadas con las acciones de tutela de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.

3.3.2 TRÁMITE DE LA IMPUGNACION

A través de auto de fecha doce (12) de abril de dos mil veintiunos (2021), el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cartagena concedió la impugnación interpuesta por COLPENSIONES, contra el fallo de tutela de fecha ocho (8) de abril de dos mil veintiuno (2021).

IV. CONSIDERACIONES

4.1. COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto Ley 2591 de 1991 y el artículo 153 de la Ley 1437 de 2011, el Tribunal Administrativo de Bolívar es competente para resolver la impugnación presentada contra la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cartagena.



4.2. PROBLEMA JURÍDICO

Atendiendo a los argumentos de la impugnación presentada por la parte accionada y a las pruebas que obran en el expediente, corresponde a la Sala determinar si Colpensiones vulneró el derecho fundamental de petición del accionante. Adicionalmente, habrá de resolverse si se configura en este caso la carencia actual de objeto por hecho superado.

4.3. TESIS

La Sala sustentará que, tal como lo sostuvo el A quo, la entidad accionada sí vulneró el derecho fundamental de petición del actor, dado que, este presentó una solicitud a través de los medios oficiales de la entidad, pero la respuesta que recibió se limitó a informarle que ese no era el correo electrónico habilitado para obtener copia de su historia laboral y que debía hacerlo a través de la página web, sin resolver de fondo la petición, e impidiendo que el peticionario tuviera acceso a la información solicitada, imponiendo además formalidades excesivas que repercutieron en la vulneración de derechos fundamentales.

Adicionalmente, se concluirá que no se configura en este caso la carencia actual de objeto por hecho superado, toda vez que, aunque Colpensiones en sede de impugnación aportó constancia de la respuesta brindada a la petición del actor, la cual fue enviada y debidamente recibida por el interesado en las cuentas de correo autorizadas, ello se hizo únicamente en cumplimiento de la sentencia de primera instancia y no como actuación voluntaria con el fin de cesar la vulneración de derechos fundamentales.

Por las anteriores razones se confirmará la sentencia de primera instancia.

4.4. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

4.4.1. Generalidades de la acción de tutela

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86, es una institución procesal encaminada a la protección de los derechos fundamentales de las personas, cuando sean o puedan ser vulnerados por parte de una autoridad pública.

la acción de tutela se caracteriza por ser subsidiaria y preferente, además es usada por la persona afectada o quien actúe en su nombre y el fallo podrá impugnarse



Radicado 13001-33- 33-010-2021-00068-01

ante el competente, además de ello tiene la posibilidad de ser remitido para una eventual revisión ante la Corte Constitucional,

4.4.2. Frente al Derecho de Petición.

En relación con el derecho de petición, la Corte Constitucional ha sostenido en reiteradas ocasiones¹, que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y que el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos:

1. El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que estas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.
2. El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
3. El derecho a recibir una respuesta de fondo lo que implica que la autoridad a quien va dirigida la solicitud de acuerdo a su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, esto independientemente de que la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
4. El derecho a obtener una pronta notificación de lo decidido.

La Ley 1437 de 2011, desarrolla dicho derecho fundamental constitucional en el Título II.

El Capítulo I contiene las "Reglas generales" del derecho de petición ante las autoridades, destacándose para este concepto el artículo 13, a saber:

"Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, **se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho** o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado"

¹ Sentencia T-118/13, Sentencia T-173/13, Sentencia T-718/11, Sentencia T-891/10.



Radicado 13001-33- 33-010-2021-00068-01

Por otra parte, respecto del término para dar respuesta a la solicitud, el artículo 14 del C.P.A.C.A, sustituido por la Ley 1755 de 2015 y el artículo 20 ibídem, establece que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Así mismo en este precepto se señalaron como excepciones a esa regla las siguientes:

- Las peticiones de documentos e información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 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 (30) días siguientes a su recepción.
- El artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 establece la Atención prioritaria para los siguientes casos:
 - a. Cuando las peticiones versen sobre el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quién deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
 - b. Cuando por razones de salud, o de seguridad personal esté en riesgo la vida o la integridad personal del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro sin perjuicio del trámite que deba darle a la petición.
 - c. Cuando la petición sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad se tramitará preferentemente.

En todo caso, la norma prevé que en eventos excepcionales en los que la autoridad requerida no pueda resolver la petición en los términos legales preestablecidos en la norma, deberá informarle al interesado esta circunstancia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y precisando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Artículo 14 ibídem).

En relación con los medios electrónicos, el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que se podrán formular peticiones, a través de cualquier medio tecnológico dispuesto por la entidad y a esta le asiste el deber de tramitarlos. De igual manera, indica el mismo código que no se restringen canales para la presentación de derechos de petición y se admite el uso de cualquier medio tecnológico, que pueda permitir la interacción de la entidad con el peticionario.

4.5. CASO CONCRETO

4.5.1. Hechos probados



4.5.1.1. El día 13 de noviembre de 2020, el accionante presentó un derecho de petición ante COLPENSIONES al correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, solicitando copia de su historia laboral de semanas cotizadas actualizadas².

4.5.1.2. El día 17 de noviembre de 2020, la entidad le responde que el mencionado correo electrónico es utilizado exclusivamente para trámites en la Rama Judicial, indicándole que debía hacer uso de su página web³.

4.5.1.3. Está acreditado que el actor utilizó los medios digitales dispuestos por Colpensiones para obtener el documento solicitado, sin embargo, se presentó un error al momento de crear el usuario y la contraseña requerida⁴.

4.5.1.4. En sede de impugnación, COLPENSIONES presentó escrito en el que manifiesta que dio cumplimiento a la sentencia de primera instancia, sin perjuicio de la impugnación interpuesta⁵. A su informé acompañó la comunicación de fecha 19 de abril de 2021, brindada por el área encargada de las peticiones, quejas, reclamos (PQR) de la entidad, dirigida a la apoderada del señor Gabriel de la Barrera Fuentes, por la cual anexa copia de la historia laboral actualizada a esa fecha e indica los pasos a seguir para efectuar los trámites a través de la sede electrónica de esa entidad⁶.

4.5.1.5. La referida comunicación fue enviada a los correos electrónicos gabrieldelabarrerafuentes@gmail.com y milenapagube@gmail.com el 20 de abril del año en curso, siendo efectivamente recibida en los buzones en la misma fecha⁷.

4.5.2. Análisis crítico de las pruebas frente al marco jurídico

Atendiendo a la impugnación presentada por Colpensiones, la Sala considera que se debe confirmar la sentencia de primera instancia que declaró vulnerado el derecho de petición del accionante, por las razones que se pasan a exponer.

² Folio 13 documento digital.

³ Folios 14 y 15 documento digital.

⁴ Folios 16 - 18 documento digital.

⁵ Folios 91 - 94 documento digital.

⁶ Folios 96 - 99.

⁷ Folios 100 - 103.



Radicado 13001-33- 33-010-2021-00068-01

En el presente asunto, está demostrado que el 13 de noviembre de 2020 el señor Gabriel de la Barrera Fuentes, actuando por intermedio de apoderada, radicó petición ante Colpensiones en la que solicitó se le entregara copia de su historia laboral, la solicitud fue enviada al correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co. Adicionalmente, explicó y acreditó que intentó realizar el trámite a través de la página web de la entidad, pero tuvo inconvenientes para obtener el usuario y la contraseña requeridos.

Por su parte, la entidad accionada sostuvo que la solicitud no fue radicada a través de los medios oficiales, ya que, el buzón de correo electrónico a la que fue enviada es exclusivo para trámites judiciales. Sobre este argumento, la Sala coincide con el A quo en que, independientemente del correo al que haya sido enviada la solicitud, a esta debió impartírsele el trámite propio de una petición y debió enviarse a la dependencia correspondiente, máxime cuando el interesado puso de presente los inconvenientes que se le presentaron para acceder a su historia laboral, a través de la página web de Colpensiones.

En ese sentido, sí se configura la vulneración al derecho de petición del accionante, toda vez que, haciendo uso de los medios oficiales de la entidad, presentó una solicitud para que se expidiera copia de su historia laboral, pero la respuesta que recibió se limitó a informarle que ese no era el correo electrónico habilitado para ese trámite y que debía hacerlo a través de la página web, sin resolver de fondo la petición e impidiendo que el peticionario tuviera acceso a la información solicitada, imponiendo además formalidades excesivas que repercutieron en la vulneración de derechos fundamentales.

Ahora bien, en sede de impugnación Colpensiones aportó constancia de la respuesta brindada a la petición del actor, aportando copia de la historia laboral y explicando el paso a paso para realizar trámites a través de la oficina virtual, comunicación que fue enviada y debidamente recibida por el interesado en las cuentas de correo autorizadas. No obstante, considera la Sala tal circunstancia no conlleva a declarar la carencia actual de objeto por hecho superado, por cuanto, como bien se afirma en el informe rendido por la apoderada de la accionada, ello se hizo únicamente en cumplimiento de la sentencia de primera instancia y no como actuación voluntaria con el fin de cesar la vulneración de derechos fundamentales⁸, por lo que resulta imperioso confirmar la medida de protección ordenada.

Por las razones anteriores, se confirma la sentencia de primera instancia.

⁸ Así lo ha sostenido la Corte Constitucional, entre otras sentencias, en la T-230 de 2019 y T-117ª de 2013.



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

VI.- FALLA

PRIMERO: Confirmar la sentencia de primera instancia, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Comuníquese la presente providencia a las partes y al juzgado de origen y, remítase el expediente dentro de los diez (10) días siguientes a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Constancia: El proyecto de esta providencia fue considerado y aprobado en sesión virtual de la fecha.

LOS MAGISTRADOS

DIGNA MARÍA GUERRA PICÓN

JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL

MOISÉS DE JESÚS RODRÍGUEZ PÉREZ
Magistrado