**DERECHO DE PETICIÓN / FUNDAMENTO FÁCTICO**

… la queja constitucional se plantea, al amparo del artículo 86 de la Constitución Política, contra la entidad demandada por la ausencia de respuesta a la solicitud que le elevó la parte actora. El juzgado de conocimiento encontró configurada la lesión al derecho a realizar peticiones respetuosas, ante la comprobada falta de respuesta oportuna a la solicitud objeto de la tutela. Colpensiones reiteró que esa petición no fue presentada por intermedio de las herramientas destinadas para ese efecto.

**DERECHO DE PETICIÓN / SOLICITUD REMITIDA A CORREO OFICIAL DIFERENTE / NO EXIME DE RESPONDER / PREVIA REMISIÓN AL COMPETENTE**

Colpensiones… adujo que al haber sido radicada la citada solicitud, por intermedio de dirección electrónica no autorizada para esos efectos y sin utilización de formularios correspondientes, no se podía dar trámite a la misma. Sin embargo, para la Sala tales argumentos resultan injustificados. En efecto, si la petición fue remitida a correo electrónico oficial de Colpensiones, no queda duda de que el asunto fue efectivamente puesto bajo su conocimiento y en tal medida esa entidad no podía abstraerse de su obligación de tramitarlo, al contrario, debía ejecutar las actuaciones administrativas de rigor para redirigir el asunto al área competente de resolverlo.

**DERECHO DE PETICIÓN / REQUISITOS INADMISIBLES / MEDIO TECNOLÓGICO ESPECÍFICO / FORMULARIOS**

Al respecto, se recuerda que esta Corporación ya ha señalado, con cita de jurisprudencia de la Corte Constitucional, que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición… Así mismo, la exigencia de formularios específicos para el trámite de las reclamaciones, no puede constituir un obstáculo para el ejercicio del derecho a realizar peticiones respetuosas, pues, como también ya ha tenido esta Sala la oportunidad de mencionarlo en casos similares, si la solicitud expresa de manera clara la cuestión y cumple su finalidad, como ocurre en este caso en el que se señala sin dudas el objeto de la petición, imponer aquella exigencia resulta un trámite dilatorio para la actuación de la ciudadanía.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

****

**TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA - RISARALDA**

**SALA DE DECISIÓN CIVIL – FAMILIA**

Magistrado Ponente: **CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

**Sentencia: ST2-0469-****2023**

|  |  |
| --- | --- |
| Asunto | Acción de tutela – Segunda instancia |
| Accionante | Efraín Antonio Cruz Arcila |
| Accionado | Colpensiones |
| Vinculados  Procedencia  Radicación | Directora de Nómina de Pensionados, Director Documental, Directora de Acciones Constitucionales y Gerente de Defensa Judicial de Colpensiones  Juzgado Primero de Familia de Pereira  66001311000120230038602 |
| Temas  Acta número | Derecho de petición - vulneración por falta de respuesta oportuna  595 del 15-11-2023 |

**Pereira, quince (15) de noviembre de dos mil veintitrés (2023)**

**ASUNTO**

Procede la Sala a resolver la impugnación formulada por Colpensiones contra el fallo proferido en la tutela de la referencia, el 19 de septiembre pasado.

**ANTECEDENTES**

**1.** Narró el actor que el 09 de agosto de 2023, por intermedio de apoderado, elevó petición ante la demandada a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co), el cual aparece reportado en la página web de esa entidad, sin que hasta el momento hubiere recibido respuesta alguna.

Considera lesionado su derecho de petición y en consecuencia solicita se ordene a Colpensiones pronunciarse sobre la aludida solicitud[[1]](#footnote-2).

**2. Trámite:** Por auto del 06 de septiembre de esta anualidad el juzgado de primera instancia admitió la acción constitucional.

Colpensiones manifestó que la solicitud objeto de la tutela no fue presentada a través de los canales oficiales que esa entidad ha habilitado para la radicación de las peticiones, quejas o reclamos, sino por medio de dirección electrónica destinada exclusivamente para notificaciones judiciales.

Sobre el particular agregó que ese fondo de pensiones, como entidad de carácter público, *“se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (...), lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a traves (sic) de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales”.* En tal medida como la parte accionante no radicó de manera adecuada la aludida petición, es inexistente la vulneración alegada[[2]](#footnote-3).

**3. Sentencia impugnada:** Se accedió al amparo invocado y se ordenó a la Directora de Nómina de Colpensiones responder de fondo y de manera clara la petición presentada por el actor, tras considerar que se encuentra acreditada la falta de pronunciamiento sobre esa solicitud, omisión que luce injustificada porque “(…) *sí (sic) bien la accionada tiene dispuestos unos canales de comunicación para la radicación de ciertos trámites, los cuales no fueron empleados por el accionante por las circunstancias ya relatadas, ello no obsta para que, luego de recibida la petición del actor, la hubiese trasladado al área competente para el correspondiente trámite, máxime cuando, como se evidencia de los documentos allegados por el accionante, se le confirmó el recibido, configurándose entonces la vulneración al derecho de petición del actor al brindársele una respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley”*[[3]](#footnote-4).

**4. Impugnación:** Colpensiones insistió en que al haberse radicado la solicitud objeto del amparo por medio no oficial, no es posible adjudicarle a esa entidad vulneración alguna[[4]](#footnote-5).

**CONSIDERACIONES**

**1.** En el caso concreto la queja constitucional se plantea, al amparo del artículo 86 de la Constitución Política, contra la entidad demandada por la ausencia de respuesta a la solicitud que le elevó la parte actora.

El juzgado de conocimiento encontró configurada la lesión al derecho a realizar peticiones respetuosas, ante la comprobada falta de respuesta oportuna a la solicitud objeto de la tutela. Colpensiones reiteró que esa petición no fue presentada por intermedio de las herramientas destinadas para ese efecto.

De conformidad con lo anterior, el problema jurídico consiste en determinar si el amparo resulta procedente para resolver la controversia planteada y, de serlo, si la autoridad convocada lesionó los derechos del accionante.

**2.** Efraín Antonio Cruz Arcila está legitimado en la causa por activa, al ser quien presentó la citada solicitud. Sobre esta intervención es preciso señalar que si bien la demanda carece de firma[[5]](#footnote-6) y fue presentada desde correo electrónico [eduardoamezam@hotmail.com,](mailto:eduardoamezam@hotmail.com) que de conformidad con los anexos de la demanda pertenece al apoderado del citado señor en la actuación administrativa adelantada ante Colpensiones, ante esta Sala el directo interesado se pronunció para manifestar que conoce y ratifica los hechos de la demanda[[6]](#footnote-7). Además, se informó que carece de cuenta de correo electrónico y de conocimientos para su manejo, luego se entiende satisfecho el requisito que se trata.

Por pasiva se encuentra legitimada Colpensiones, por intermedio de sus Directores de Nómina y Documental, como funcionarios encargados de atender la solicitud, cuestión sobre la cual, más adelante se ahondará.

**3.** En punto del análisis de los demás presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela, es evidente su cumplimiento, porque si la petición objeto del amparo fue presentada en el mes de agosto de este año, mientras que a la tutela se acudió el 06 de septiembre siguiente[[7]](#footnote-8), se evidencia que el amparo fue promovido en tiempo razonable. Respecto a la subsidiariedad basta con indicar que al estar involucrado el derecho de petición, la acción constitucional resulta procedente al no existir otro mecanismo de defensa judicial para solicitar su protección.

**4.** Superado el test de procedibilidad, se encuentra avalada la Sala para resolver el fondo del asunto.

**4.1.** Las pruebas incorporadas demuestran que el 09 de agosto de 2023, el actor formuló ante Colpensiones solicitud dirigida a obtener se expidiera copia de la Resolución No. 14488 del 23 de abril de 2012, que reconoció su estatus pensional, y se informara si ese acto administrativo ha sido adicionado, aclarado, modificado o revocado. También para que se indicara *“cuántas mesadas pensionales no han sido cobradas (…) si Colpensiones ha consignado las mesadas pensionales no cobradas (…) la razón por la que Colpensiones dejó de transferir los pagos de las mesadas pensionales (…) a cuánto asciende el valor de la mesada pensional que le es pagada (…) cada cuánto Colpensiones le paga la mesada pensional”* y se consignaran las mesadas que no han sido cobradas, así como las que se sigan generando[[8]](#footnote-9).

Ese requerimiento fue remitido al correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)[[9]](#footnote-10).

**4.2.** Colpensiones reconoció esa situación, pero adujo que al haber sido radicada la citada solicitud, por intermedio de dirección electrónica no autorizada para esos efectos y sin utilización de formularios correspondientes, no se podía dar trámite a la misma.

Sin embargo, para la Sala tales argumentos resultan injustificados.

En efecto, si la petición fue remitida a correo electrónico oficial de Colpensiones, no queda duda de que el asunto fue efectivamente puesto bajo su conocimiento y en tal medida esa entidad no podía abstraerse de su obligación de tramitarlo, al contrario, debía ejecutar las actuaciones administrativas de rigor para redirigir el asunto al área competente de resolverlo.

Al respecto, se recuerda que esta Corporación ya ha señalado, con cita de jurisprudencia de la Corte Constitucional, que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición (Sentencia TSP.ST2-0397-2021). En similar sentido se pueden hacer alusión a las sentencias TSP-ST2-0441-2021, ST2-0430-2022 y ST2-0472-2022 (en las últimas se advirtió a Colpensiones del deber de tramitar las solicitudes que se remiten a correo electrónico institucional).

Así mismo, la exigencia de formularios específicos para el trámite de las reclamaciones, no puede constituir un obstáculo para el ejercicio del derecho a realizar peticiones respetuosas, pues, como también ya ha tenido esta Sala la oportunidad de mencionarlo en casos similares, si la solicitud expresa de manera clara la cuestión y cumple su finalidad, como ocurre en este caso en el que se señala sin dudas el objeto de la petición, imponer aquella exigencia resulta un trámite dilatorio para la actuación de la ciudadanía. (Sentencia: ST2-0348-2022 del 28 de septiembre de 2022).

Al margen de todo lo anterior, la demandada ni siquiera se pronunció para indicarle al actor que supuestamente el medio de envío utilizado no era el adecuado e instruirla sobre el canal que sí lo era, es decir que ninguna actuación desplegó sobre el particular, así fuera en esos simples términos informativos.

Por tanto, esa administradora de pensiones incurrió en notoria violación al derecho invocado, sin que las excusas que presenta para no tramitar la aludida solicitud se evidencien justificadas, y por ello la protección que sobre esa garantía fundamental dispuso la primera instancia, debe ser avalada.

**6.** Así las cosas, el fallo de primer nivel será confirmado, pero con las siguientes precisiones:

A pesar de que la mayoría de las solicitudes planteados por el actor en la mencionada reclamación, guardan relación con funciones propias de la Directora de Nómina de Colpensiones, allí también se requirió la expedición de copias del acto administrativo de reconocimiento pensional, cuestión que hace parte de la competencia del Director de Documental de esa misma entidad, de conformidad con el artículo 7.2.3.11. del Acuerdo 131 de 2018, expedido por la Junta Directiva de esa entidad, que al efecto establece entre sus funciones la “*Atender los requerimientos y solicitudes de acceso y consulta a los documentos presentados por parte de la ciudadanía”.*

Así entonces se modificará la orden impuesta para incluir en ella al Director Documental de Colpensiones y teniendo en cuenta que este y aquella Directora de Nóminas son los competentes para atender el asunto, el amparo respecto del vinculado Gerente de Defensa Judicial de Colpensiones, será declarado improcedente.

Por lo expuesto, la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: MODIFICAR** la sentencia de fecha y procedencia anotadas en su ordinal segundo para dirigir el mandato allí impuesto también al Director Documental de Colpensiones. Y se adiciona para declarar improcedente el amparo respecto del Gerente de Defensa Judicial de esa misma entidad. En lo demás, se mantiene sin modificación.

**SEGUNDO:** Notificar a las partes lo aquí resuelto en la forma más expedita y eficaz posible. Comuníquese de igual forma al Juzgado de primera instancia.

**TERCERO:** Enviar oportunamente, el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Notifíquese y cúmplase**

Los Magistrados,

**CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

**EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS**

Con aclaración de voto

1. Archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-2)
2. Archivo 06 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-3)
3. Archivo 07 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-4)
4. Archivo 09 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-5)
5. Folio 09 del archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-6)
6. Folio 12 del archivo 13 de este cuaderno [↑](#footnote-ref-7)
7. Archivo 01 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-8)
8. Folios 12 a 15 del archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-9)
9. Folio 25 del archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-10)