



**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y
SANTA CATALINA**

SIGCMA

San Andrés Isla, diecisiete (17) de julio de dos mil veintitrés (2023)

Sentencia No. 0041

Medio de Control	Acción de tutela 1era instancia
Radicado	88-001-23-33-000-2023-00029-00
Demandante	Ofelia Livingston de Barker
Demandadas	Procuraduría General de la Nación
Magistrado Ponente	José María Mow Herrera

I.- OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede la Sala a resolver la TUTELA instaurada por la señora **Ofelia Livingston de Barker** actuando en nombre propio, contra la Procuraduría General de la Nación, por considerar conculcado su derecho fundamental de petición consagrado expresamente en el Arts. 23 de la Carta Política, ante la presunta omisión de resolver de fondo su solicitud elevada ante la entidad demandada desde el 30 de marzo de 2023.

II.- ANTECEDENTES

- Hechos

La actora relata brevemente lo siguiente:

Que, en uso del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de La Constitución Nacional, en concordancia con el artículo 6º del C.C.A, presentó solicitud escrita ante la entidad demandada desde el día 30 de marzo de 2023.

Que a la fecha de presentada la tutela no se había resuelto de fondo su petición, pese a que el término de quince (15) días que prevé el artículo 6º del Código Contencioso Administrativo, concretándose la violación del derecho fundamental invocado.

SIGCMA

- PRETENSIONES

Con base en lo anotado, la accionante solicita que:

- Se ampare el derecho fundamental de petición y cualquier otro del mismo rango que se determine como violado.
- Se ordene a la entidad accionada que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la Sentencia, emita la respuesta o acto mediante el cual se resuelva su solicitud.
- Se ordene a la accionada que, una vez producida la decisión definitiva en el asunto de la referencia, remita a este Despacho, copia del acto administrativo con las formalidades de ley, so pena de las sanciones de ley por desacato a lo ordenado por este Tribunal.
- Se autorice la expedición de fotocopias, -a costa de la actora- de la Sentencia que sea proferida dentro del presente trámite constitucional.

Como soporte de las pretensiones, la señora **Ofelia Livingston de Barker** aportó copia de la petición y constancia de radicado de la misma a través de correo electrónico, solicitó que, por medio de este Despacho Judicial, se oficie a la Procuraduría General de la Nación para que remita las actuaciones realizadas respecto a la petición.

- CONTESTACIÓN

Con fundamento en el poder escrito conferido por el Jefe de la Oficina Jurídica de la Procuraduría General de la Nación, al Profesional Universitario grado 17 adscrito a la Procuraduría Regional de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se recorrió el traslado de la demanda de tutela que nos ocupa y en el escrito se expone concretamente lo siguiente:

“La accionante al enviar la petición objeto de cuestionamiento, fue cargada al correo queja@procuraduria.gov.co, correo que no existe según certificación allegada por la Oficina de Sistemas de la Procuraduría General de la Nación.”

SIGCMA

La entidad nunca tuvo conocimiento de la petición de fecha 30 de marzo de 2023, toda vez que realizada la trazabilidad por la Oficina de Sistemas de la Procuraduría General de la Nación, esta fue enviada a un correo que no existe siendo que la dirección correcta es quejas@procuraduria.gov.co

Teniendo en cuenta lo anterior, la accionada no ha vulnerado derecho fundamental alguno y solicita que se declare dentro del presente asunto, la carencia actual de objeto, toda vez que la entidad no tuvo conocimiento de la petición presentada por la actora”.

- Trámite de Instancia.

La presente acción fue repartida el 06 de julio de 2023, según el acta individual de reparto efectuada por la oficina de Coordinación Administrativa. (ver documento No. 003 del expediente digital)

Por haber reunido los requisitos contemplados en el Decreto 2591 de 1991, mediante auto de fecha 06 de julio de 2022, se procedió a admitir la presente acción constitucional, ordenando correr traslado a la autoridad tutelada con el fin de que se pronunciara sobre los hechos de la tutela. (ver documento No. 005 del expediente digital)

El trece (13) de julio del año en curso se registró el proyecto del presente fallo.

III.- CONSIDERACIONES

- COMPETENCIA

Comoquiera que, en este caso, la acción de tutela fue dirigida contra la Procuraduría General de la Nación, fue repartida a esta Corporación y el Tribunal es competente para conocer de ella, de acuerdo a lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Política y Arts. 14 y 37¹ del Decreto 2591 de 1991.

¹ Inciso 3o. declarado **CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE** por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-940-10 de 24 de noviembre de 2010, Magistrado Ponente Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, '... a que se entienda que: 1. Cuando en el municipio en el que reside quien se considere afectado en sus derechos fundamentales por obra de un medio de comunicación social, no existan juzgados del circuito, la tutela podrá interponerse ante cualquier juez del lugar, quien deberá remitirla al correspondiente juzgado del circuito, a más tardar al día siguiente de su recibo, y comunicarlo así al demandante. 2. El juez competente, al asumir el conocimiento de la acción, dispondrá que las comunicaciones al demandante y la actuación de esté se surtan

SIGCMA

- LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA

A pesar del carácter informal que reviste la acción de tutela², derivado de su excepcionalidad, la legitimación en la causa, tanto por activa como por pasiva, es un requisito para su procedencia, pues se hace necesario *“reconocer la persona a quien la Constitución y la Ley faculta para invocar la acción y la persona respecto de la cual se puede reclamar un derecho”*³.

Al respecto, la Corte Constitucional ha señalado:

“La jurisprudencia de esta Corporación ha dicho que, aunque la acción de tutela está regida por el principio de informalidad, ello no es impedimento para que se encuentre cobijado por el derecho al debido proceso (C.P. art. 29), de manera que, en su trámite, se deben satisfacer ciertos presupuestos básicos, como son, entre otros, la capacidad de las partes.

*En este sentido, la legitimación en la causa es ‘un requisito de procedibilidad de la acción de tutela, porque otorga a las partes el derecho a que el juez se pronuncie sobre el mérito de las pretensiones del actor y las razones de la oposición por el demandado, mediante sentencia favorable o desfavorable’*⁴.

*Según la jurisprudencia de esta Corporación, este requisito procesal se satisface ‘con la correcta identificación de las personas o autoridades responsables de la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados, destacando a la vez que su adecuada integración persigue garantizar a los presuntos implicados el derecho a la defensa y, por esa vía, permitirles establecer el grado de responsabilidad que les pueda asistir en los hechos que son materia de la controversia constitucional’*⁵

Con el cumplimiento de este requisito procesal, se busca entre otras cosas, evitar que se profieran sentencias desestimatorias con base en argumentos formales o de ritualidad exclusiva, que como es obvio resultan perjudiciales para el demandante, e igualmente, que se adopten decisiones inhibitorias las cuales se encuentran proscritas en sede de amparo constitucional por expreso mandato del párrafo único del artículo 29 del Decreto 2591 de 1991”.

por conducto del juzgado en el que haya sido interpuesta la demanda y ante quien, dado el caso, podrá presentar la impugnación del fallo de primera instancia, para que sea tramitado ante el competente.’

- Incisos 1o. y 3o. declarados EXEQUIBLES por la Corte Constitucional, mediante Sentencia No. C-054-93 del 18 de febrero de 1993, Magistrado Ponente Dr. Alejandro Martínez Caballero.

² Artículo 14. Decreto 2591 de 1991.

³ Corte Constitucional. Sentencia T-1009 de 2012. Magistrado Ponente: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

⁴ T-568 de 2012. M.P. Mauricio González Cuervo.

⁵ Auto 257 de 2006. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

SIGCMA

En ese sentido, en principio corresponde al accionante indicar la autoridad frente a la cual reclama su derecho, pudiendo el Juez constitucional de manera subsidiaria integrar el contradictorio en sede de tutela, a partir de su formación, preparación jurídica y valoración de las herramientas probatorias de que disponga⁶; pero especialmente corresponde a este decidir de fondo, en relación con la vulneración, sobre la persona a quien correspondía la garantía y protección de los derechos fundamentales invocados.

Del mismo modo, la jurisprudencia ha distinguido entre la legitimación en la causa de hecho y la material⁷, señalando, en cuanto a la primera, que se refiere a la posibilidad o potestad que tienen los sujetos para participar en el trámite de un proceso como demandante o demandado y la relación procesal entre ellos, en virtud de las pretensiones de la demanda; mientras que la legitimación material se traslada a la relación de las partes con los hechos objeto del litigio, ya sea porque participaron en su concreción o porque a raíz de ellos resultaron perjudicados, es decir que *“alude a la participación real de las personas en el hecho o acto jurídico que origina la presentación de la demanda, independientemente de que éstas no hayan demandado o que hayan sido demandadas”*⁸.

En ese sentido, puede darse que una persona o autoridad esté legitimada en la causa de hecho, pero no tener legitimación en la causa material, evento en el cual pese a ser parte en el trámite constitucional, finalmente se determina que no es quien debe atender la pretensión de amparo que se reclama.

Legitimación por activa

El inciso 1º del Artículo 86 de la Constitución Política consagra:

“ARTICULO 86. *Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos*

⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-1009 de 2012. Magistrado Ponente: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

⁷ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección «A». Sentencia del 10 de febrero de 2016. Consejero Ponente: Hernán Andrade Rincón. Radicación: 25000-23-26-000-2004-00824-01 (36326).

⁸ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C. Sentencia del 26 de septiembre de 2012. Consejero Ponente: 05001-23-31-000-1995-00575-01 (24677).

SIGCMA

resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

En el asunto sub-lite, la acción de tutela fue interpuesta por la señora **Ofelia Livingston de Barker**, actuando en nombre propio, quien se encuentra legitimada en la causa por activa por considerar que le han sido vulnerado sus derechos a la petición.

Legitimación por pasiva

De conformidad con el artículo 5 del Decreto 2591 de 1991, *“la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2 de esta ley”*. En este orden de ideas, la accionante manifiesta que el derecho invocado se encuentra amenazado en cabeza de la Procuraduría General de la Nación.

- PRESENTACIÓN DEL CASO

El caso que ocupa la atención del Tribunal consiste en que la actora considera que se le ha vulnerado su derecho fundamental a la petición ante la presunta omisión por parte de la Procuraduría General de la Nación, de emitir respuesta de fondo a pesar de ya haber transcurrido el término legal para ello.

- PROBLEMA CONSTITUCIONAL

De acuerdo a la presentación del caso, la Sala de esta Corporación debe definir, primeramente, si es procedente o no la presente acción de tutela. En caso de serlo, constatar a través de las pruebas allegadas, la presunta vulneración del derecho invocados por la señora **Ofelia Livingston de Barker**.

TESIS

La Sala de Decisión de esta Corporación, considera que en el sub examine la acción de tutela presentada por la señora **Ofelia Livingston de Barker**, resulta procedente

SIGCMA

y además, encuentra conculcado el derecho de petición, por lo cual se ordenará a la entidad demandada, emitir respuesta de fondo.

MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

- Derecho fundamental presuntamente vulnerado

Derecho de petición⁹

Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución 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.*” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley. En tratándose de

⁹ Sentencia T-230/20

SIGCMA

autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso

Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

Respuesta de fondo. 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

SIGCMA

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” (se resalta fuera del original).

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 (art. 74 C.P.), 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 la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario.

Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de

SIGCMA

contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

- Aspectos generales de la procedencia de la acción de tutela

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Política y en los decretos reglamentarios –Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992-, es un instrumento jurídico excepcional que permite brindar a cualquier persona, mediante un procedimiento preferente y sumario la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en el evento de que se encuentren amenazados o puestos en inminente peligro por la acción u omisión de una autoridad pública o por parte de los particulares; aclarándose que en ningún caso puede sustituir los procedimientos judiciales establecidos por la ley y su procedencia está supeditada a la inexistencia de recursos u otro mecanismo de defensa judicial, a no ser que se use como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable¹⁰.

Bajo los anteriores lineamientos generales, procede la Sala a analizar el asunto puesto a su consideración.

- Caso Concreto

Es menester en este orden y previo al estudio de fondo, revisar los requisitos de procedibilidad de la presente acción de tutela, para lo cual se observa prima facie que no existe otro mecanismo de protección para los derechos cuya violación se denuncian en esta oportunidad, que teniendo en cuenta los hechos en que se fundamenta la demanda y la fecha de su presentación, se encuentra acreditado el requisito de la inmediatez, que la subsidiariedad en este caso no aplica pues, como ya se dijo, no existe otro mecanismo idóneo para la protección de los derechos a la petición, razón por la cual no ha sido instaurado como mecanismo transitorio o subsidiario máxime cuando la parte interesada ya acudió a la entidad por medio de petición. Por lo antes dicho, huelga concluir que procede el estudio de fondo de la presente acción constitucional.

¹⁰ Sentencia T-016 de 2017.

SIGCMA

Ahora,

si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó debidamente la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o por el particular demandado, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación”. (cursivas fuera del texto)

De otro lado, sobre las peticiones por medios electrónicos recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son 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

SIGCMA

código común. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*, que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.” Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

(...) En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.” Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

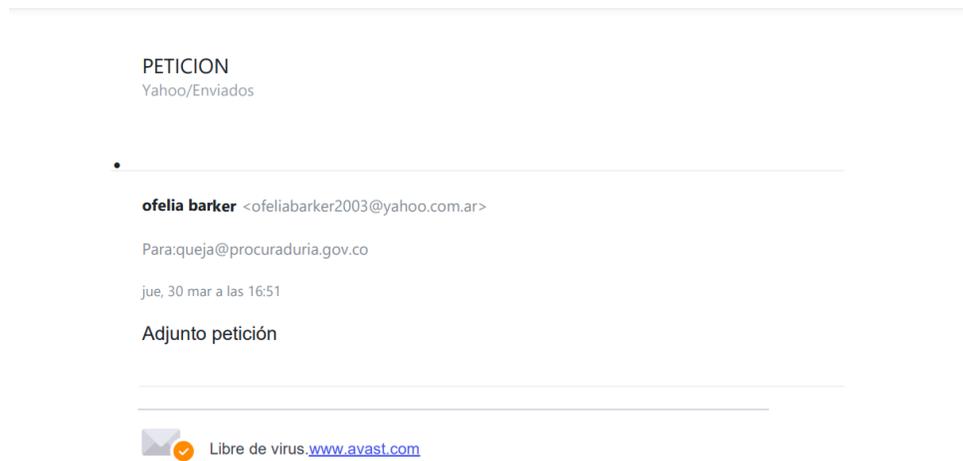
Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado.” (cursivas fuera del texto)

Sobre el problema constitucional aquí planteado, la Sala de Decisión observa que, bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó la petición.

Expediente: **88-001-23-33-001-2023-00029-00**
Demandante: **Ofelia Livingston de Barker**
Demandado: **Procuraduría General de la Nación**

SIGCMA

La demandante junto con su escrito de demanda y la petición que fue remitida presuntamente a la entidad accionada, aportó constancia del envío que se hizo desde la dirección de correo electrónico ofeliabarker2003@yahoo.com.ar a la dirección de correo queja@procuraduria.gov.co , lo cual pareciera que la solicitud fue debidamente presentada ante la entidad.



Sin embargo, la Procuraduría explicó que en ningún momento fue recibido el mensaje de datos proveniente de la dirección de correo de la accionante y que esto, se debe a un error de digitación en que incurrió la actora al momento de ingresar la dirección de correo electrónico de dicha entidad. Como soporte de este hecho fue allegada una certificación expedida por la Oficina de Sistemas de la Procuraduría General de la Nación.

El Informe presentado por el área de Sistemas de la entidad pública, indica que luego de llevar a cabo actividades de revisión exhaustiva en el dispositivo de seguridad perimetral AntiSpam - PGN, para determinar la trazabilidad de los posibles registros de mensajes enviados desde el buzón de correo externo ofeliabarker2003@yahoo.com.ar hacia el buzón de correo interno queja@procuraduria.gov.co en la fecha 2023/03/30, se encontró:

Expediente: **88-001-23-33-001-2023-00029-00**
Demandante: **Ofelia Livingston de Barker**
Demandado: **Procuraduría General de la Nación**

SIGCMA

Columna	Contenido
#	78640
Fecha	2023-03-30
Hora	16:51:31.107
Clasificador	Recipient Verification
Disposición	Reject
Desde	ofeliabarker2003@yahoo.com.ar
Para	queja@procuraduria.gov.co
Longitud	0
ID de Sesión	32ULpUkf019610-32ULpUkh019610
Client IP	66.163.185.32
Localización	US (United States)
Nombre de Cliente	sonic313-9.consmr.mail.ne1.yahoo.com
Dirección	in
IDs de Políticas	0:1:0:SYSTEM
Dominio	procuraduria.gov.co
IP Destino	173.243.134.224
Tiempo de transferencia	0.000001
Tiempo de escaneo	0

Para el caso en particular, se observa que un mensaje entrante enviado desde un buzón externo remitente: ofeliabarker2003@yahoo.com.ar fue registrado por el dispositivo AntiSpam PGN y por las políticas configuradas en el dispositivo AntiSpam PGN, el mensaje fue descartado y no se le permitió el envío hacia el buzón de destino PGN quejas@procuraduria.gov.co, en la fecha 2023-03-30 y hora: 16:51:31, tal cual lo indica la columna "Disposición" marcado el valor "Reject" y etiquetado en el clasificador como "Recipient Verification", como se puede ver en las siguientes imágenes tomadas desde la plataforma del dispositivo AntiSpam PGN, es decir se evidencia error de escritura en el buzón de correo destinatario queja@procuraduria.gov.co así:

Expediente: **88-001-23-33-001-2023-00029-00**
Demandante: **Ofelia Livingston de Barker**
Demandado: **Procuraduría General de la Nación**

SIGCMA

The first screenshot shows a table of email events in the SIGCMA system. The table has columns for Tipo de Log, Fecha, Hora, Clasificador, Dispositivo, De, Encabeza..., Para, Asunto, Mensaje, and Mensaje. The data includes Mail Event, Antispam, and History records from 2023-03-30.

Tipo de Log	Fecha	Hora	Clasificador	Dispositivo	De	Encabeza...	Para	Asunto	Mensaje...	Mensaje
Mail Event	2023-03-30	16:51:30:619								STARTTLS=server: relay=smtp313-9.comcastmail.net.1.yahoo.com[66.163.185.32] version=...
Mail Event	2023-03-30	16:51:31:059								Milter: to=queja@procuraduria.gov.co, reject=550 5.4.1 Recipient address rejected: Acco...
Antispam	2023-03-30	16:51:31:059			ofelilabarker2003@yahoo.com.ar		queja@procuraduria.gov.co			Verification Server returned 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. AS202303...
History	2023-03-30	16:51:31:307	Recipient Verification	Reject	ofelilabarker2003@yahoo.com.ar		queja@procuraduria.gov.co			
Mail Event	2023-03-30	16:51:31:307								From=ofelilabarker2003@yahoo.com.ar, size=0, class=0, reject=0, proto=ESMTP, domain=...

The second screenshot shows a detailed view of an email message. The message content is visible, including headers and body text. The interface includes a search bar, a 'Registros por página' dropdown set to 100, and an 'Exportar' button. The message content includes a 'Milton' header and a body with technical details and a recipient address.

Asimismo, informó la parte tutelada que, al revisar en Microsoft 365 con los criterios solicitados en la herramienta de Discovery de @Ms365, NO se encontraron registros de mensaje de correo electrónico con los parámetros solicitados teniendo en cuenta que el buzón de correo destinatario no se escribió de manera correcta esto es, quejas@procuraduria.gov.co

En este orden, sin mayores esfuerzos se encuentra demostrado a través de los documentos que obran en el expediente digital contenido del presente trámite constitucional, que, por el error en la dirección de correo electrónico, la entidad no recibió el mensaje enviado por la tutelante y en casos como estos, no existe carencia de objeto pues, no estamos frente a un hecho superado ni tampoco un daño consumado.

Llama la atención de este Tribunal que la ciudadana **Ofelia Livingston de Barker** haya optado por enviar su solicitud por medio de correo electrónico a la dirección queja@procuraduria.gov.co sin que en la página web oficial de la entidad¹¹ se indique la dirección de correo correctamente escrita así: queja@procuraduria.gov.co, aun cuando la Procuraduría ofrece una plataforma

¹¹ <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Inicio.aspx>

SIGCMA

“sede electrónica” en la que son recepcionadas las denuncias, quejas y reclamos y teniendo en cuenta que la petición está dirigida en este caso, directamente a la Procuradora General Dra. Margarita Cabello blanco, todo lo cual, permite inferir que la entidad no ha promovido, difundido o comunicado de manera asertiva los canales digitales que se encuentran habilitados y a disposición de los usuarios para la radicación de sus solicitudes por cuanto se vislumbra una falta de claridad sobre este tema.

En este orden, esta Corporación, llamada a la protección de los derechos fundamentales, no puede pasar por alto la similitud de elementos fácticos que se dan en este proceso y el proceso con radicado No. 88 001 23 33 000 2023 00020 00, en los cuales la demandante es la señora Ofelia Livingston de Barker solicitando el amparo del derecho de petición ante la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, respectivamente. En estos procesos la Sala debió negar la tutela solicitada por el hecho que las peticiones no ingresaron a los buzones de correos electrónicos habilitados para el efecto en las correspondientes entidades.

La anterior situación permite a la Sala aproximarse a una realidad que debe ser atendida por parte de las autoridades concernidas, y en este caso, por parte de la Procuraduría General de la Nación. Esta realidad es la brecha cognitiva respecto del acceso, uso y manejo de plataformas digitales circunstancia que debe ser atendida debidamente por parte de las autoridades, y con mayor razón si se trata de la PGN que constitucionalmente tiene funciones y competencias para la defensa y promoción de los derechos humanos.

Encuentra la Sala que la Sra. Ofelia Livingston es una adulta mayor que es miembro de la comunidad raizal, porque así lo ha manifestado en varios de los escritos que ha remitido, por lo que puede deducirse que por su edad y por no ser el español su lengua materna sino el *creole*, le resulta más difícil comprender el uso de las plataformas digitales que a personas de otros grupos étnicos puede no causarles ningún tipo de inconveniente. Sin embargo, con dos eventos que han llegado a conocimiento de esta Corporación con tan alta similitud fáctica, esta Sala encuentra razonable concluir que puede deberse a una evidente brecha en el manejo de las plataformas digitales. Esto implica no solo admitir que hay personas para quienes el acceso a la información se hace más difícil, sino también proceder en procura de

SIGCMA

la protección y garantía de tales derechos (información, igualdad) por lo que las autoridades están llamadas a incluir dentro de sus planes de acción o políticas institucionales, programas de capacitaciones para personas de comunidades étnicas, con una lengua materna distinta al castellano que pueda incidir en la comprensión del uso de plataformas considerando adicionalmente la edad de aquellos.

Por lo anterior, esta tutela no puede resolverse simplemente sosteniendo que el correo nunca ingresó al buzón de la entidad, cuando a partir de una acción de tutela anterior presentada por la misma persona y con clara similitud fáctica, se encuentra que una ciudadana adulta mayor tiene evidente desventaja para acceder a la petición de información por sus limitadas habilidades en el conocimiento y uso de las plataformas digitales.

Considera esta Corporación importante entonces, instar a la Procuraduría General de la Nación para que diseñe un programa de capacitación en el uso de la plataforma de esa entidad teniendo como destinatarios a miembros de la comunidad raizal, en general, y de manera particular, a personas adultas mayores a quienes se les dificulta el uso de las mencionadas plataformas pero que tienen derecho a acceder a la información en igualdad de condiciones que todos los demás ciudadanos.

Asimismo, procurar fortalecer el uso de las herramientas digitales y las formas de la comunicación entre el ciudadano y el ente de control, divulgando las direcciones de correos electrónicos, páginas web, ventanillas virtuales para la atención del ciudadano etc., de manera que las personas puedan solicitar sus trámites y realizar sus denuncias de forma efectiva.

Se itera, la Procuraduría en aras de garantizar a la comunidad el acceso a la entidad, debe siempre facilitar los medios de comunicación y el uso de las tecnologías capacitando a los ciudadanos de como radicar sus solicitudes, quejas, denuncias y/o reclamos, máxime a personas de especial protección como los adultos mayores, quienes presentan un poco de dificultad al momento de ejercer sus derechos a través de estos canales virtuales y electrónicos.

Expediente: **88-001-23-33-001-2023-00029-00**
Demandante: **Ofelia Livingston de Barker**
Demandado: **Procuraduría General de la Nación**

SIGCMA

Se exhortará a la entidad, además, a que en la mayor brevedad posible dé respuesta a la solicitud de la ciudadana, por cuanto ya tuvo conocimiento de su petición dentro del presente trámite de tutela y si bien es cierto, la parte interesada deberá radicar su solicitud en la dirección de correo electrónico indicado por la accionada, la respuesta de fondo por parte de esta, no amerita una demora injustificada, luego de proferida esta Sentencia.

En el caso particular, concluye la Corporación, que no se evidencia una vulneración del derecho fundamental invocado. Por lo anterior, se negará el amparo a favor de la tutelante, ante la no vulneración del derecho constitucional y fundamental invocado, conminándola a radicar su petición a través del correo electrónico señalado por la entidad.

En mérito de lo expuesto, el **TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

IV.- FALLA

PRIMERO. NIÉGUESE la tutela del derecho fundamental de petición, invocado por la señora **Ofelia Livingston de Barker**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. EXHÓRTESE a la Procuradora General de la Nación para que dé respuesta a la peticionaria en la mayor brevedad posible, toda vez que dentro del presente trámite ya ha sido enterada de la petición pese a no haberse radicado por el canal de comunicación correspondiente. Lo anterior, en aras de no vulnerarse el derecho de petición aquí invocado.

TERCERO. INSTAR a la entidad tutelada a diseñar un programa de capacitación en el uso de la plataforma de esa entidad, teniendo como destinatarios a miembros de la comunidad raizal, en general, y de manera particular, a personas adultas mayores a quienes se les dificulta el uso de las mencionadas plataformas pero que

Expediente: **88-001-23-33-001-2023-00029-00**
Demandante: **Ofelia Livingston de Barker**
Demandado: **Procuraduría General de la Nación**

SIGCMA

tienen derecho a acceder a la información en igualdad de condiciones que todos los demás ciudadanos

CUARTO. Por Secretaría, notificar el presente fallo a las partes por el medio más expedito posible.

QUINTO. Si esta providencia no fuese impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ MARÍA MOW HERRERA

NOEMI CARREÑO CORPUS

JESÚS GUILLERMO GUERRERO G.

Las anteriores firmas hacen parte del proceso con radicado No 88-001-23-33-001-2023-00029-00)

Firmado Por:

Jose Maria Mow Herrera
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Contencioso 002 Administrativa

Tribunal Administrativo De San Andres - San Andres

**Noemi Carreño Corpus
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Contencioso 003 Administrativa
Tribunal Administrativo De San Andres - San Andres**

**Jesus Guillermo Guerrero Gonzalez
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Contencioso 001 Administrativa
Tribunal Administrativo De San Andres - San Andres**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **5a69f1802f779aa52044ccbfde30d0da44b0eac48cee3b1161bf4b53905b8956**

Documento generado en 18/07/2023 08:54:46 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**