



19

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO**

Yopal – Casanare, diez (10) de marzo de dos mil diecisiete (2017)

Ref.:

Medio Constit.: TUTELA

Derecho de petición y debido proceso presuntamente vulnerado a beneficiaria que tramita pago de auxilio funerario y por error de digitación en el número de su cédula no se ha podido hacer efectivo el pago a pesar de su reconocimiento.

Accionante:

CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA

Accionada:

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES
"COLPENSIONES"

Radicación:

85001-33-33-002-2017-00033-00

Se procede a dictar la sentencia que corresponda en el asunto de la referencia, una vez concluido el trámite especial establecido en el Decreto 2591 de 1991 que desarrolla el artículo 86 de la Constitución Nacional y recaudados informes de la accionada en lo posible, en razón a que no se observa causal de nulidad que invalide lo actuado.

OBJETO DE LA DEMANDA

CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA acude a esta figura de rango constitucional a fin que le se ampare y proteja el derecho fundamental de petición, que según señala en su escrito ha sido conculcado y/o violado por la autoridad accionada (COLPENSIONES) al no extender en tiempo respuesta a su pedimento realizado a través de petición para la entrega real y efectiva de auxilio funerario, lo que considera no ajustado a derecho conforme a los postulados normativos que rigen dicho mecanismo constitucional.

PRETENSIONES

Conforme a lo esbozado en el escrito de tutela, pretende la accionante:

1.- Se le ampare el derecho a formular peticiones vulnerado por la accionada.

2.- Ordenar a la accionada que dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al fallo de tutela deberá proferir el acto administrativo corrigiendo el error incurrido en la Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016.

Para sustentar su solicitud adjunta:

- a. Fotocopia de acto administrativo contenido en la Resolución No. GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 (fls. 6 y 7).
- b. Copia de formato especial denominado "formulario peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" (fl. 3).
- c. Fotocopia de oficio emitido en formato de COLPENSIONES de fecha 24 de noviembre de 2016 y dirigido a CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, sin embargo no posee firma del funcionario o empleado de la remitente (fl. 4).
- d. Fotocopia de formato de COLPENSIONES denominado "Notificación de resolución que resuelve una solicitud de prestación económica" diligenciado el 28 de septiembre de 2016, por medio del cual se notifica la resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 por la cual se reconoce el pago de un auxilio funerario (fl. 5).

ANTECEDENTES:

Del escrito inicial que origina este medio de control constitucional, se deduce y extrae con meridiana claridad que la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, el día 14 de julio de 2016 tramitó mediante escrito ante COLPENSIONES el reconocimiento de auxilio funerario por el entonces reciente fallecimiento de ÁLVAREZ PÉREZ WILLIANS, en aplicación a lo establecido en el artículo 51 de la ley 100 de 1993; en respuesta a ello mediante la Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 la administradora colombiana de pensiones "COLPENSIONES" "Por la cual se reconoce el pago de un auxilio", accede a lo peticionado en el cual reconoce y ordena el pago de una suma de dinero a favor de la única reclamante CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, estableciendo allí la forma, entidad y cuenta en la cual depositaría la suma reconocida.

Dicho acto administrativo fue notificado a la interesada por COLPENSIONES el 28 de septiembre de 2016.

Ante inconsistencia en el número de su documento de identificación no le fue pagada efectivamente la suma concedida a la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, razón por la cual procedió el día 24 de noviembre de 2016 a diligenciar formulario peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante COLPENSIONES, exponiendo allí la situación.

La última actuación que aparece al respecto es que el 24 de noviembre de 2016 COLPENSIONES en oficio dirigido a CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, le ofrece "sinceras disculpas" por los inconvenientes presentados y le informa que su reclamo ha sido radicado y trasladado al área competente para resolverlo.

ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue presentada ante la Oficina de Servicios Judiciales de Administración Judicial de esta ciudad el día 24 de febrero de 2017, se efectuó el correspondiente reparto el 27 de mismo mes y año, se ingresó al Despacho e igualmente se admitió la demanda en esa misma fecha, conforme se constata a folios 8 al 10 del diligenciamiento; dentro del proveído admisorio se le concedió a la accionada un término de tres (3) días para que informara lo correspondiente a lo anunciado por el accionante que solicita le sean tutelados sus derechos fundamentales que invoca.

Mediante correo electrónico remitido por este Despacho Judicial el día 28 de febrero de 2017 (hora 7:22 a.m), se notificó por este medio a la entidad demandada; de igual forma, se comunicó al señor agente del Ministerio Público delegado ante este Despacho judicial (fls. 11 y 12).

Dentro del término concedido, ni siquiera al día de hoy la entidad accionada ha realizado manifestación alguna al respecto.

Concepto del señor agente del Ministerio Público: (fls. 13 al 17).

En escrito allegado en oportunidad, el señor Procurador 182 Judicial I delegado ante este Despacho, emite pronunciamiento respecto al medio constitucional referido, haciendo énfasis en los antecedentes que originan la solicitud de amparo, análisis y conclusiones, procedencia de la acción de tutela, la probable vulneración de derechos fundamentales y conclusión.

Finalmente refiere que en el caso sub exámine, se debe dar total credibilidad a las afirmaciones de la actora frente a su espacial condición de vulnerabilidad y en consecuencia, amparar su derecho fundamental a presentar peticiones y obtener respuesta oportuna y de fondo por parte de las entidades a las que se dirige. Más aún cuando se trata de la necesidad imperiosa de corregir errores atribuibles a la misma entidad, es así que dicho retardo se configura como injustificado y atentatorio contra los principios mismos que rigen el estado social de derecho.

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

Colombia es un Estado Social de Derecho fundado en el respeto a la *dignidad humana* (art. 1 C.N.), desde aquí debe partir cualquier análisis a situaciones jurídicas de diverso índole puestas en conocimiento de funcionario alguno que se precie de administrar justicia.

Competencia:

Este operador judicial investido de la función constitucional - para el caso específico - que le otorga la Carta Magna, a través del Despacho judicial es competente para proceder a proferir sentencia dentro de la acción especialísima de la tutela, de conformidad a lo estipulado en el artículo 37 del decreto 2591 de 1991, pues la Constitución Política de 1991 instituyó la jurisdicción constitucional en los Jueces de la República; igualmente, de acuerdo a lo señalado en el Decreto 1382 de 2000 y al factor territorial por el lugar donde presuntamente se pudieren estar poniendo en peligro, amenazando o quizás vulnerando derechos fundamentales.

Procedibilidad de la Acción de Tutela:

La Constitución Política de 1991 que cuenta entre sus grandes aportes la institución de la tutela o amparo a derechos fundamentales, – opinión de especialistas en derecho constitucional que este administrador judicial comparte como un todo - que en sentido estricto es un derecho subjetivo público de la persona o individuo, un mecanismo excepcional diseñado en hora buena por el constituyente del 91 para amparar y proteger los derechos fundamentales, cuando estos pudieren ser puestos en peligro, o efectivamente violados, amenazados o desconocidos por alguna autoridad o por un particular que tenga la obligación de prestar el servicio público, y especialmente para evitar que las personas encargadas de prestarlos no abusen de los particulares que se ven obligados a acudir a esas entidades en procura de un servicio urgente.

Sin embargo, transcurridos 25 años de la puesta en marcha de esta útil herramienta se ha decantado de manera paulatina el abuso de esa figura principalísima, utilizándose equivocadamente para defender derechos económicos de grandes emporios, terratenientes y empresas multinacionales que sin asomo de escrúpulos han intentado por intermedio de esta noble figura lograr objetivos que no alcanzaron a través de otros medios jurídicos dispuestos para ello, intentando de esta forma esquivar y dejar de lado los fines altruistas que buscó el constituyente, aunado a la aquiescencia de algunos servidores a favor de grandes empresas y otras de similar corte, sacrificando de paso en no pocas ocasiones derechos de trabajadores, campesinos despojados de sus tierras, pequeñas minorías, indígenas, comunidad afrodescendiente y en general personas del común. Lo anterior, ha dado pie a posiciones extremas de voces que sin sonrojarse piden acabar y/o modificar tan especial instrumento

jurídico, sin valorar los grandes beneficios que le ha prestado al conglomerado social en especial de las clases menos favorecidas que han visto en él una tabla de salvación a situaciones en las cuales se ha visto comprometido hasta el don máspreciado de la vida. Una aspiración de difícil tránsito ante los estamentos gubernamentales de hacienda nacional que han propuesto muchos servidores judiciales ha sido la creación de la jurisdicción constitucional a la que se le establezcan facultades especiales para adelantar y fallar todas las acciones de dicha estirpe y que tuvieran connotaciones especializadas en tal materia, que pudiere afianzar aún más esta práctica como herramienta de amparo y solución a problemas mediáticos y que contribuyera de alguna forma a la descongestión de los Despachos judiciales y consecuentemente una pronta solución de futuros litigios.

Ha reiterado en pronunciamientos anteriores este Despacho que esta acción tiene dos particularidades esenciales a saber: *la subsidiariedad y la inmediatez*; el primero por cuanto sólo resulta procedente cuando el perjudicado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable y, el segundo, porque se trata de un instrumento jurídico de protección inmediata que es viable cuando se hace preciso disponerla en guarda efectiva, concreta y actual del derecho fundamental sujeto a vulneración o amenaza.

Legitimación por activa:

El artículo 86 de la Carta Política establece que las personas pueden interponer acción de tutela para reclamar ante los jueces mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Así mismo la Corte Constitucional en sentencia T-1020 de 30 de octubre de 2003, indicó que: *“la acción de tutela es un medio de defensa que se encuentra al alcance de todas las personas “nacionales o extranjeras, naturales o jurídicas, (...) independientemente de si es ciudadano o no. De manera que pueden interponerla los nacionales, los extranjeros, los que se encuentran privados de su libertad, los indígenas e inclusive los menores de edad. No hay diferenciación por aspectos tales como raza, sexo o condición social, lo que indica que todo ser humano que se halle en territorio colombiano puede ejercer la acción, o, en el evento en que no se encuentre allí, cuando la autoridad o particular con cuya acción u omisión se vulnera el derecho fundamental se halle en Colombia”.*

En consecuencia, la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA identificada con cédula de ciudadanía No. 60.325.982 expedida en Cúcuta, quien solicita el amparo constitucional a través de esta figura, se encuentra habilitada para interponer esta clase de medio especial establecido por el constituyente; por cuanto así lo determina el artículo 10º del Decreto 2591 de 1991.

Legitimación por pasiva:

La Administradora Colombiana de Pensiones “COLPENSIONES”, en calidad de autoridad pública, está legitimada como parte pasiva en el presente asunto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, debido a que se le atribuye la violación de los derechos fundamentales en discusión.

Problema planteado:

Conocido el caso que se ha expuesto para resolver el problema constitucional, surge el siguiente interrogante *¿la accionada ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES" vulnera derecho fundamental alguno a la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, al no resolver la situación que le plantea en el formulario de peticiones, quejas y reclamos?*

DERECHO INVOCADO, LEGALIDAD y JURISPRUDENCIA APLICABLE

El derecho principal presuntamente quebrantado – de acuerdo al texto de la demanda - se encuentra en la Constitución Política en su artículo 23 consagrando el **derecho de petición** como fundamental, en virtud del cual se otorga a los ciudadanos la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y a obtener de ellas una resolución oportuna y completa sobre el particular. Como lo ha sostenido en forma reiterada la jurisprudencia constitucional, para la satisfacción de ese derecho la respuesta debe ser oportuna, debe resolver el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen esos presupuestos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Ahora, en cuanto a la oportunidad para resolver resulta aplicable el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (introducido a tal normatividad por la Ley Estatutaria No. 1755 del 30 de junio 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*"), el cual indica que las autoridades deben resolver o contestar las peticiones dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción

del escrito y para el evento de que no les sea posible resolver o contestar dentro de ese plazo, la misma norma impone a las autoridades la obligación de informarlo al interesado “... *antes del vencimiento del término señalado en la ley 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*”.

Conforme a lo esbozado por la accionante, considera como vulnerado especialmente el **derecho de petición**, por cuanto reclama que desde el 24 de noviembre de 2016 solicitó a la accionada la corrección de error al digitar su número de cédula para que se realice el pago de la suma reconocida en el acto administrativo Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016.

En igual forma, hace referencia a otros derechos fundamentales que pudieren estar siendo amenazados o vulnerados por las actuaciones de COLPENSIONES.

Así las cosas, tenemos que la Carta Política de 1991 consagró expresamente el derecho al **debido proceso**, erigiéndolo como parte de los derechos fundamentales de las personas. Se trata de una garantía que permite a sus titulares conocer previamente las condiciones jurídicas dentro de las cuales serán tramitados sus asuntos, particularmente lo relacionado con la jurisdicción de la autoridad pública ante la cual se actúa, el ámbito de competencias de la misma, los términos dentro de los cuales deberán ser resueltas las peticiones y/o solicitudes y, en general, todos los aspectos de trámite idóneos como instrumento de protección ante el eventual abuso en que puedan incurrir los agentes del Estado o los particulares en determinados casos.

El **debido proceso** es un derecho fundamental de aplicación inmediata que se predica de las actuaciones judiciales y **administrativas**; su aplicación a través de la acción de tutela es procedente cuando se trata de las garantías fundamentales, especialmente las reglas relacionadas con competencia, contradicción, defensa, proceso público y sin dilaciones injustificadas, posibilidad de solicitar y presentar pruebas y controvertir las existentes, doble instancia y no ser juzgado dos veces por el mismo hecho, pues ellas canalizan el ejercicio de las potestades del Estado frente a los ciudadanos y encausan las actuaciones de unos y otros bajo los parámetros establecidos en las normas jurídicas.

Al respecto la máxima Corte ha manifestado:

“Corresponde a la noción de debido proceso, el que se cumple con arreglo a los procedimientos previamente diseñados para preservar las garantías que protegen los derechos de quienes están involucrados en la respectiva relación o situación jurídica, cuando quiera que la autoridad judicial o administrativa deba aplicar la ley en el juzgamiento de un hecho o una conducta concreta, lo cual conduzca a la creación, modificación o extinción de un derecho o la imposición de una obligación o sanción.

“En esencia, el derecho al debido proceso tiene la función de defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Carta Fundamental, como una garantía de la convivencia social de los integrantes de la comunidad nacional.

“Del contenido del artículo 29 de la Carta y de otras disposiciones conexas, se infiere que el derecho al debido proceso se desagrega en una serie de principios particularmente dirigidos a tutelar la intervención plena y eficaz del sujeto procesal y a protegerlo de la eventual conducta abusiva que pueda asumir la autoridad que conoce y resuelve sobre la situación jurídica sometida a su decisión. En tal virtud, y como garantía de respeto a dichos principios, el proceso se institucionaliza y normatiza, mediante estatutos escritos que contienen mandatos reguladores de la conducta de las autoridades administrativas o judiciales, encaminados a asegurar el ejercicio regular de sus competencias”. Corte Constitucional, Sentencia No. C-214 de 1994. M.P. Antonio Barrera Carbonell.

Conforme a lo ilustrado, toda conducta estatal que desconozca los parámetros jurídicos que establecen las reglas de los procesos judiciales o administrativos debe ser censurada y, según el caso, declarada nula por la autoridad competente, pues con ella se habrá causado una grave alteración al vulnerar el orden constitucional. Tal es el sentido del artículo 29 de la Carta Política, que proscribe todo comportamiento ajeno a las reglas del principio de legalidad, según el cual todas las conductas de los agentes públicos deben estar previamente señaladas en la ley o en el reglamento.

Por razón de lo anterior, al análisis de los dos principales derechos fundamentales traducidos de acuerdo a la situación apremiante que se le presenta a la accionante, en la perspectiva puramente formal, el medio impetrado es procedente de ser analizado bajo el prisma constitucional, pues se encamina a establecer desde un punto de vista material o sustancial si efectivamente dichos derechos de raigambre constitucional fundamental y otros de la misma estirpe y connotación (dignidad humana, por ejemplo), han sido conculcados o están amenazados por la presunta omisión de COLPENSIONES, al no dar trámite claro y preciso a la solicitud de corrección de un error al digitar el número de cédula de la accionante en acto administrativo que le reconoció un auxilio funerario.

El derecho principal invocado por el tutelante como vulnerado ha sido calificado como fundamental para lo cual existe protección especial. Al respecto el máximo organismo de lo contencioso administrativo del país en su sección quinta en sentencia de tutela del 15 de febrero de 2002, con ponencia del Doctor Roberto Medina López, dentro del expediente radicado bajo el No. 50001-23-31-000-2001-9432-01(AC-2187), Actor: William Jimmy Lizarazu Avila, Accionado: Comandante de Policía Meta,

tomando como base la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha dicho:

“...Pero cuando corren los términos que la ley contempla sin recibir respuesta alguna de la administración, el derecho de petición resulta vulnerado pues se desconoce el mandato constitucional de la prontitud en la contestación oficial al peticionario. Al respecto ha manifestado la Corte Constitucional:

“El derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante. El aspecto últimamente enunciado tiene una especial importancia desde el punto de vista constitucional, en cuanto la respuesta tan sólo goza de ese carácter si está garantizada la comunicación entre la entidad estatal y la persona interesada, en tal forma que ésta se entere a plenitud sobre lo resuelto.” (Corte Constitucional Sentencia T-553 de 1994. M.P. José Gregorio Hernández Galindo) (se subraya).

La Sala revocará la providencia impugnada y dispondrá la protección del derecho de petición del actor que ha sido vulnerado y lo ha sido porque es carga que tiene la autoridad, la de asegurarse de la llegada de su respuesta al interesado. Así se modificará la decisión del a quo, para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, el Comandante de Policía del Meta conteste a las peticiones presentadas por el actor, positiva o negativamente, sobre el reclamo que formula respecto de la situación de orden público en el municipio de Puerto López, especialmente en la Inspección de “Altamira” y en San Carlos de Guaroa, Meta.

Sin embargo, se advierte que la “pronta resolución” inherente al derecho de petición, quiere decir que la autoridad está obligada a definir el fondo de la solicitud, aunque el sentido de la decisión dependerá de las circunstancias de cada caso en particular. De manera que yerra el actor cuando expresa: “Consideramos que nos asiste la razón, para que sea tutelado nuestro derecho fundamental de petición, cuya resolución de fondo debe ser el restablecimiento total del Orden Público en los municipios enunciados, y su recuperación para la Institucionalidad del Estado, mediante una seguridad suficiente, permanente, enérgica y efectiva de las Fuerzas del Orden, por acciones de hombres con gran voluntad y gran amor de Patria que se honren, con ello, de ser Colombianos y de pertenecer a las Instituciones que sirven y dirigen. Sólo así nos sentiremos representados y salvaguardados” (Folio 12 memorial anexo. Se subraya).

La respuesta que de la autoridad a una petición, no implica siempre una resolución favorable, sino que debe ser congruente y adecuada a los cuestionamientos del interesado para que se entienda que el derecho de petición ha sido satisfecho”.

De tiempo atrás, en relación con el Derecho de Petición la Corte Constitucional ha establecido ciertos parámetros (Sentencia T-377/2000), a saber:

- a. El Derecho de Petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b. El núcleo esencial del Derecho de Petición radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
- c. La Respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- e. Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

(Tomado del libro Acción y Procedimiento en la Tutela de Carlos José Dueñas Ruíz, páginas 399 y 400, Quinta Edición, Librería Ediciones del Profesional Ltda.).

Y el máximo organismo de lo contencioso administrativo del país, en sentencia constitucional de segunda instancia del 4 de febrero de 2009, con ponencia de la Magistrada de la Sección Cuarta Dra. Martha Teresa Briceño de Valencia, en el radicado 080012331000-2008-00566-01(AC), Actor Víctor Modesto de

Vega González, Demandado: Ministerio de Hacienda y Crédito Público, donde precisó:

“En primer lugar, advierte la Sala que el artículo 23 de la Constitución Nacional establece:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

De la norma constitucional transcrita se observa que la formulación de una petición implica correlativamente para la autoridad ante la cual se presenta, la obligación de dar respuesta oportuna y de fondo a la solicitud del peticionario, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido¹.

Para que la respuesta sea efectiva debe ser expedida oportunamente, resolver de fondo la petición de manera clara y congruente con lo solicitado y debe ser notificada al peticionario. El no cumplimiento de estos requisitos implica la vulneración del derecho fundamental de petición.

En relación con la oportunidad de la respuesta, el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo señala 15 días para resolver, sin embargo ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso la autoridad debe explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. En este caso el criterio de razonabilidad deberá tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

Es claro que las autoridades públicas deben actuar con eficacia y celeridad, por lo cual deben ser diligentes en el trámite y resolución de las solicitudes que ante ellas se presentan. Cualquier desconocimiento injustificado de los plazos establecidos en la ley implica la vulneración del derecho fundamental de petición.

De otro lado, se comparte lo considerado por la jurisprudencia constitucional en cuanto no son válidas ni efectivas las respuestas a través de las cuales se le informa al interesado sobre el trámite que se está adelantando o que se pretende realizar².

Igualmente, la jurisprudencia constitucional³ ha señalado, de manera reiterada y uniforme que, en principio, la acción de tutela no es el mecanismo judicial idóneo para resolver las controversias que surgen en el desarrollo de las actuaciones

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-1150 de 2004, MP: HUMERTO ANTONIO SIERRA PORTO, 17 de noviembre de 2004, Exp. T - 961534

² Corte Constitucional. Sentencia T-235 del 4 de abril de 2002 (M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra).

³ Por ejemplo Sentencia T-957 del 16 de diciembre de 2011. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

administrativas, toda vez que la competencia en estos asuntos ha sido asignada de manera exclusiva, por el ordenamiento jurídico, a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, juez natural de este tipo de procedimientos, cuya estructura permite un amplio debate probatorio frente a las circunstancias que podrían implicar una actuación de la administración contraria al mandato de legalidad. Sin embargo, excepcionalmente, es posible tramitar conflictos derivados de actuaciones administrativas por vía de la acción de tutela, bien sea porque se acredite la amenaza de un perjuicio irremediable, caso en el cual cabe el amparo transitorio, o porque se establece que los medios de control ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo son ineficaces para la protección del derecho a la luz de las circunstancias de cada caso en particular, evento en el que opera como mecanismo definitivo

APLICACIÓN AL CASO CONCRETO:

Como se puede constatar en el presente caso, el tema medular de la acción constitucional especial y que ocupa la atención es el relacionado a *derecho de petición y al debido proceso* de la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, por el trámite dado por COLPENSIONES a formulación de reclamo de corrección de su número de cédula en el acto administrativo que ordenó reconocer y pagarle un auxilio funerario, pues se constata que el acto de reconocimiento es del 13 de septiembre de 2016 fue debidamente notificado en forma personal a la accionante el 28 de septiembre de 2016, sin embargo allí en el acto administrativo por existencia de un error de digitación en el número de cédula de ciudadanía no fue posible el pago efectivo a la reclamante.

Por razón de lo anterior, la señora CLAUDIA PATRICIA procedió el 24 de noviembre de 2016 a diligencia formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que tiene dispuesto COLPENSIONES para dichas eventualidades, indicando allí en manuscrito las razones por las cuales no había sido posible el pago y solicitando de manera pronta se le solucionara dicho inconveniente. Ante lo anterior, en esa misma fecha COLPENSIONES expide oficio sin firma de quien lo suscribe en el cual pide disculpas por los inconvenientes que la entidad le hubiere ocasionado y que su reclamación ha sido trasladada al área competente para resolverlo.

En este apartado, se advierte que dentro del auto admisorio se le concedió a la entidad accionada, un término de tres (3) días para que informara lo correspondiente a la solicitud de la accionante, sin obtener dentro de dicho término lo requerido.

Por lo anterior, es de aplicarse el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, que establece:

“Art. 20.- Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrá por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el Juez estime necesaria otra averiguación previa”.

En aplicación de la atribución antes mencionada, este despacho dará por ciertos todos los hechos aducidos en la demanda y como no se considera necesario otras pruebas o averiguaciones, amén de la perentoriedad en cuanto a términos de esta clase de medio constitucional, se decidirá con lo existente.

Conclusión al caso examinado:

Interpretando armónicamente los apartes jurisprudenciales antes citados, aplicables al caso *sub-judice*, encuentra este operador judicial que la entidad accionada ha vulnerado los derechos fundamentales de **petición y debido proceso**, a la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA quien realiza petición de corrección de su número de cédula que realmente es **60.325.982** y no 60.325.985 como quedó en el acto administrativo contenido en la resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 para que se proceda al pago de un auxilio funerario el cual ya fue reconocido por COLPENSIONES en el acto mencionado.

Ahora, en la misma fecha de reclamación de la usuaria por el error cometido por la entidad, ésta expide un oficio dirigido a la reclamante ofreciéndole “sinceras disculpas” por los inconvenientes que esa entidad hubiere podido ocasionarle, informándole además que su reclamación fue radicado y trasladado al área competente.

Pasados más de tres (3) meses de esa escueta respuesta, ante el silencio de la entidad, la señora BARRERA VELANDIA opta por este medio constitucional al no recibir solución a su inconveniente, pues la disculpa otorgada en la misma fecha de reclamación no satisface su requerimiento.

Ante la anterior situación, considera este operador judicial investido de constitucionalidad para el caso específico, que le asiste razón a la accionante, en comunión a lo conceptuado por el señor agente del Ministerio Público Delegado ante este

Despacho, por cuanto COLPENSIONES ha debido - una vez conocida la reclamación de la usuaria-, proceder de inmediato a corregir el error de digitación cometido por un funcionario suyo en la Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016, pues han transcurrido más de tres (3) meses y no realizado lo que debería haber hecho de inmediato conoció de la situación anómala.

Dicha situación omisiva de la accionada vulnera el derecho fundamental constitucional de **petición** e incluso el **debido proceso**; por cuanto la entidad estatal está en la obligación de darle el correspondiente trámite, expidiendo la respectiva corrección de su acto, más teniendo en cuenta que se trata de un error de digitación en el número de cédula de la usuaria. Pero no esperando a que se interponga una tutela por la afectada para proceder a lo que por ley está obligada.

En dichas condiciones, se tutelaré el derecho fundamental al *debido proceso* y el *de petición* del ciudadano CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, para que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES" en cabeza de su GERENTE GENERAL DE RECONOCIMIENTO DE LA VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES, dentro del término perentorio de 48 horas contadas a partir de que tenga conocimiento de este fallo - si es que aún no lo ha hecho - proceda mediante nuevo acto administrativo a corregir la Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 en lo concerniente al craso error de digitación en el número de cédula de ciudadanía de la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA el cual es 60.325.982 expedida en Cúcuta.

Costas: Por tratarse de acción constitucional, no habrá lugar a condena en costas al no estructurarse las causales para ello.

Conforme a lo expuesto, el Juzgado Segundo Administrativo de Yopal- Casanare, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución Política de Colombia,

R E S U E L V E:

PRIMERO.- TUTELAR los derechos fundamentales de **petición y debido proceso** quebrantados a CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA, por la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES", por lo señalado en la parte motiva.

SEGUNDO.- Como consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al señor GERENTE GENERAL DE RECONOCIMIENTO DE LA VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES", que dentro del término perentorio de 48 horas contadas a partir de que tenga conocimiento de este fallo – si es que aún no lo ha hecho - proceda mediante nuevo acto administrativo a corregir la Resolución GNR 270157 del 13 de septiembre de 2016 en lo concerniente al craso error de digitación en el número de cédula de ciudadanía de la señora CLAUDIA PATRICIA BARRERA VELANDIA el cual es 60.325.982 expedida en Cúcuta.

TERCERO: Por Secretaria del Despacho en forma inmediata líbrense las comunicaciones para notificar la decisión vía correo electrónico, remitiendo copia de esta providencia al representante legal de ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES".

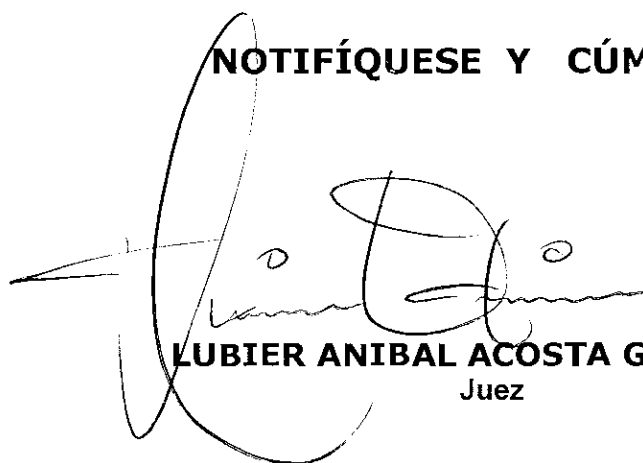
CUARTO: Comuníquese a la accionante y al señor agente del Ministerio Público Delegado ante este Despacho judicial.

QUINTO: Sin costas en esta instancia.

SEXTO: Si esta providencia no fuere impugnada, sin perjuicio de su inmediato cumplimiento, remítase en el momento oportuno a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Se termina y firma siendo las 4:00 P.M.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUBIER ANIBAL ACOSTA GONZÁLEZ
Juez