



Cartagena de Indias D. T. y C., Veintidós (22) de febrero de Dos Mil Veintidós (2022)

|                  |                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Medio de control | ACCION DE TUTELA                                                             |
| Radicado         | 13-001-33-33-008-2022-00039-00                                               |
| Demandante       | JESUS CALVO VALDEZ                                                           |
| Demandado        | ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES                          |
| Asunto           | Petición, Recursos en vía gubernativa como extensión del derecho de petición |
| Sentencia No.    | 015                                                                          |

1. PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a pronunciarse sobre la acción de tutela promovida por el señor JESUS CALVO VALDEZ, quien actúa en nombre propio, contra ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES- COLPENSIONES, encaminada a obtener la protección a su derecho fundamental de petición y debido proceso.

2. ANTECEDENTES

- HECHOS

Las pretensiones de esta acción constitucional se fundan en los siguientes supuestos facticos:

**PRIMERO:** afirma el accionante que el día 09 de julio del 2021 radicó ante las oficinas de COLPENSIONES sede Cartagena, SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE AUXILIO FUNERARIO, ello acompañado de la documentación pertinente.

**SEGUNDO:** sin embargo, en fecha 17 de agosto del mismo año, la administradora de pensiones mediante correo electrónico lo requiere para que anexe factura electrónica concerniente a los gastos fúnebres. Por ello, atendiendo al requerimiento efectuado por la administradora de pensiones, adjuntó factura electrónica N° FS 2401873, emitida por CARTAFUN, entidad prestadora servicios fúnebres de mi padre

**TERCERO:** A pesar de haber cumplido con el requerimiento y los requisitos contemplados en la ley, Colpensiones mediante acto administrativo SUB 236916, resuelve negar el reconocimiento del auxilio funerario.

**CUARTO:** El día 7 de octubre del 2021, por medio de apoderado, la parte accionante presentó recurso de apelación contra al acto administrativo que denegó la solicitud al reconocimiento y pago del auxilio funerario, y hasta la fecha no se le ha dado tramite a la apelación.

- PRETENSIONES





1. Solicita que se ampare su derecho fundamental de petición y debido proceso, y consecuentemente, se ordene a COLPENSIONES que dé respuesta a la solicitud elevada, esto es, que resuelva el recurso de reposición y en subsidio apelación presentó día 07 de octubre de 2021.

#### - CONTESTACIÓN

Señala que revisadas las bases de datos de Colpensiones, se puede observar que **NO** se encuentra petición presentada por el señor **JESUS DAVID CALVO VALDEZ** en relación con el recurso de apelación presentado en contra de la resolución SUB236916 del 23/09/2021.

No obstante, en aras de atender las pretensiones de la presente acción de tutela, se evidencia de lo informado por el señor JESUS DAVID CALVO VALDEZ que el día 07/10/2021 presentó petición a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) al respecto, es necesario hacer las siguientes precisiones:

- El correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial. Por ende, este correo solo recepciona y radica en los aplicativos de Colpensiones las comunicaciones remitidas de los correos institucionales de los despachos judiciales.
- Aunado a lo anterior el correo [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co) está dispuesto por la entidad para la emisión y remisión de facturas y comunicaciones externas, no para recibir peticiones por parte de los ciudadanos.

El accionante no demostró en los anexos de la tutela, diligencia alguna para radicar la petición a través de los canales oficiales que garantice a Colpensiones el conocimiento de la solicitud y por consiguiente, una respuesta oportuna. Se limita a indicar que Colpensiones no suministra en la página Web, la información para radicar la solicitud; afirmación que no obedece a la verdad. Como se comunicó anteriormente, Colpensiones tiene dispuesto en la página web, los canales para radicar correctamente las solicitudes prestacionales:

Manifiesta además que Colpensiones no tiene habilitado este correo electrónico para la recepción y trámite de PQRS, ya que es de uso exclusivo para trámites de notificación judicial frente a los Juzgados.

La petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través un correo electrónico, NO autorizado por la Administradora, pero además sin que se demuestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.

Al respecto debe señalarse que Colpensiones es una entidad pública, que tiene representación nacional, lo que hace que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), 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.



En atención a lo anterior, a través de su página oficial, <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicios-electronicos/>, ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica.

Por su parte, respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad así como valoración de la pérdida de capacidad laboral, entre otros, deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC, de acuerdo a los horarios estipulados por la Entidad dentro del marco de la emergencia sanitaria; teniendo en cuenta que estas solicitudes requieren de unas validaciones tendientes a evitar alguna suplantación o cualquier riesgo que afecte el reconocimiento de un derecho económico.

Así las cosas, los canales de atención de Colpensiones son los siguientes:

- Portal WEB [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).
- APP Móvil
- Línea de atención al ciudadano: en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o la línea gratuita nacional al 01800410909.
- Puntos de atención al ciudadano PAC, habilitados de acuerdo a lo publicado en el Portal Web

Link: [https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos\\_de\\_atencion\\_colpensiones](https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones)

Finalmente, la entidad accionada considera que la presente acción de tutela debe ser declaro improcedente, como quiera que la presente tutela no cumple con los requisitos de procedibilidad del art. 6º del Decreto 2591 de 1991, así como tampoco se encuentra demostrado que Colpensiones haya vulnerado los derechos reclamados por el accionante y está actuando conforme a derecho.

#### - TRAMITES PROCESALES

La acción de tutela que se estudia fue presentada el día 10 de febrero de 2022, de manera virtual ante la Oficina de Reparto de esta ciudad, correspondiendo su reparto a este Despacho. Una vez recibido el expediente en este Juzgado, inmediatamente se procedió a su admisión. En la providencia se ordenó la notificación de la entidad accionada, enviándose comunicación al buzón electrónico de la demandada, también se le solicitó rendir un informe sobre los hechos alegados en la demanda.

### 3. CONTROL DE LEGALIDAD

Atendiendo a la naturaleza del asunto y de acuerdo a las competencias establecidas en la ley, procede el Despacho a proferir sentencia dentro del presente proceso.

### 4. CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue instituida en el artículo 86 de nuestra Constitución Política como mecanismo judicial para proteger los derechos fundamentales de toda persona cuando





quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos taxativamente señalados en la ley, siempre y cuando el accionante no cuente con otro medio de defensa judicial, salvo el caso que de no proceder el juez, se configure un perjuicio irremediable.

Dicha garantía Constitucional, obedece precisamente al tipo de Estado que la Constitución de 1991 nos definió, es decir, siendo el Estado Colombiano un Estado Social de Derecho, responsabiliza a la administración la tarea de proporcionar a la generalidad de los ciudadanos las prestaciones necesarias y los servicios públicos adecuados para el pleno desarrollo de su personalidad.

#### - PROBLEMA JURIDICO

El problema jurídico a dilucidar en el presente asunto consiste en determinar si COLPENSIONES vulneró el derecho fundamental de petición del actor, al no dar respuesta el recurso de reposición y en subsidio apelación formulado el día 07 de octubre de 2021, contra el acto administrativo SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021, a través de la cual se negó el reconocimiento de un auxilio funerario.

#### - TESIS

Se encuentra demostrado que el recurso de apelación fue radicado en un correo de uso oficial de COLPENSIONES, que han transcurrido más de 30 días y no se ha dado trámite a los recursos formulados y que conforme lo ha dicho la Corte Constitucional, la no resolución oportuna de los recursos interpuestos en la vía gubernativa, es una flagrante violación al derecho de petición

Por ello, COLPENSIONES no puede negarse a tramitar los recursos que los ciudadanos radiquen en el correo [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), puesto que la entidad está en la obligación de atender las solicitudes que se presenten en dichos buzones electrónicos.

De aceptar que los correos electrónicos ya citados solo son de uso para notificaciones judiciales con los juzgados o para la remisión de facturas y comunicaciones externas, desvirtuaría el fin propuesto con la correcta atención al ciudadano, pues implicaría imponer una carga adicional a los usuarios de conocer cuál es el uso de cada uno de los correos electrónicos utilizados por la entidad, siendo que es más fácil que la misma entidad re direcciona el mensaje de datos al buzón electrónico adecuado.

Por consiguiente, y en virtud de lo anteriormente expuesto, éste Despacho amparará el derecho fundamental de petición y debido proceso del señor JESUS CALVO VALDEZ, y como consecuencia de ello, le ordenará a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, que si aún no la ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, trámite el recurso de reposición en subsidio de apelación formulado el 07 de octubre de 2021, contra la resolución SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021.

Con fundamento en lo arriba expuesto, y como



## - MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El artículo 23 de la Carta Política faculta a todas las personas para presentar ante las autoridades peticiones respetuosas, así mismo la norma prescribe que los pedimentos deben obtener prontas resoluciones de fondo en forma clara y precisa.<sup>1</sup>

A su turno, la jurisprudencia constitucional se ha ocupado en forma amplia de determinar el alcance y contenido del derecho de Petición, confirmando así mismo su carácter de derecho fundamental.<sup>2</sup>

De conformidad con el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (modificado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015), la administración tiene que resolver las peticiones en un plazo de 15 días, salvo que debido a la naturaleza del asunto requiera de un término mayor, evento éste en el cual la autoridad está en la obligación de informar al peticionario, en el mismo término, cuánto tiempo requiere para decidir de fondo el asunto y el plazo razonable en el que lo hará.<sup>3</sup>

En los términos antes descritos, cuando la Administración no cumple con su obligación legal de resolver las solicitudes que se le formulen, en forma clara y precisa, teniendo en cuenta el contenido de las mismas, dentro del término de ley que se le otorga para esos fines, incurre en vulneración del derecho fundamental de Petición, toda vez que el peticionario queda sometido a una situación de incertidumbre, al no obtener una efectiva contestación a sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos.<sup>4</sup>

Lo anterior encuentra fundamento en los reiterados pronunciamientos de la H. Corte Constitucional al señalar que el derecho de petición en su contenido<sup>5</sup> comprende los siguientes elementos<sup>6</sup>: i.) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas (núcleo esencial)<sup>7</sup>; ii.) Una respuesta que debe ser pronta y oportuna, es decir otorgada dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, **así como clara, precisa y de fondo o material**<sup>8</sup>, que supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud y **de manera completa y congruente**, es decir **sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados** y iv.) **Una pronta comunicación de lo decidido al peticionario**, independientemente de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido<sup>9</sup>. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Así mismo, la Corte ha expresado que una respuesta es: **i.) Suficiente** cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que

<sup>1</sup> Corte Constitucional, sentencia T-266 de 2004.

<sup>2</sup> Al respecto ver entre otras las sentencias T-796/01, T-529/02, T-1126/02 y T-114/03.



SC5780-1-9







la respuesta sea negativa a sus pretensiones<sup>10</sup>; ii.) **Efectiva** si soluciona el caso que se plantea<sup>11</sup> (C.P., Arts. 2º, 86 y 209) y iii.) **Congruente** si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta<sup>12, 13</sup>

De igual forma, la Corte Constitucional en sentencia T- 332 de 2015, explicó que:

*“La Constitución Política en su artículo 23, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.*

*La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, “resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política)”.*

En lo referente a las reglas fijadas por la jurisprudencia para la garantía de este derecho fundamental, se destaca que la Corte en la sentencia atrás citada, determino frente al alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho, lo siguiente:

*“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 reside 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. (Subrayas del despacho)*

*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.*

*f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera*

<sup>10</sup> Sentencias T-1160A de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y T-581 de 2003.

<sup>11</sup> Sentencia T-220 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>12</sup> Sentencia T-669 de 2003, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

<sup>13</sup> Cft. Sentencia T-627 de 2005, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.



*igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

*g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

*Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado.*

*Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional”.*

Así las cosas, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente de emitir respuesta de fondo, clara, oportuna, y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho de petición es un derecho fundamental que se presenta de una forma compleja pues, en primer lugar, constituye la herramienta de ejercicio de los demás derechos fundamentales, pese a lo cual no pierde su naturaleza de derecho fundamental autónomo, pero, además, tiene como fin salvaguardar la participación de los administrados en las decisiones que los afectan.

Del análisis anterior, se destaca que el derecho de petición exige por parte de las autoridades, una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano. Esto implica la proscripción de respuestas evasivas o abstractas, pero ello no quiere decir que necesariamente la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.



El Gobierno nacional, en el marco de la situación de emergencia generada por el Covid-19, expidió el Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas. Dentro de su articulado se destaca la ampliación de términos para contestar las peticiones que se presenten contra todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

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

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”*

## CASO CONCRETO

Tenemos que el señor JESUS DAVID CALVO VALDEZ, inició la presente acción con el fin que se le Tutule su Derecho Fundamental de petición y debido proceso, y que como consecuencia de ello, se de respuesta respuesta el recurso de reposición y en subsidio apelación formulado el día 07 de octubre de 2021, contra el acto administrativo SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021, a través de la cual se negó el reconocimiento de un auxilio funerario.

Luego de analizar las pruebas y los planteamientos presentados en ésta acción constitucional, el Despacho llega a la conclusión que al señor JESUS DAVID CALVO VALDEZ, la entidad accionada le ésta vulnerando solamente derecho fundamental de petición, por las siguientes razones:

En efecto, se logró evidenciar, que el día 07 de octubre de 2021, el señor JESUS DAVID CALVO VALDEZ, a través de apoderado judicial, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, ante la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -

Página 8 de 11



SC5780-1-9



Centro, Calle 32 # 10-129, 4º piso, Oficina 402  
[admin08cgena@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:admin08cgena@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Cartagena de Indias D.T. y C. - Bolívar

Código FCA - 008 Versión: 03 Fecha: 13-01-2021





COLPENSIONES, con la finalidad de revocar el acto Administrativo resolución SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021, Emitida por el SUBDIRECTOR DE DETERMINACION DE LA DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, y en su lugar, reconocer y efectuar el pago de auxilio funerario a su favor. Dicha petición fue presentada a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co)

Es decir, está demostrado que el día 07 de octubre de 2021, el actor elevó recurso de reposición y en subsidio apelación ante COLPENSIONES, la cual fue radicada a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), que si son de uso oficial por parte de la administradora de pensiones.

Así mismo, atisba el Despacho, que a la fecha en que se profiere esta decisión han transcurrido más de 04 meses desde que la parte actora interpuso su recurso de reposición en subsidio de apelación contra la resolución SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021, y no existe dentro del expediente de tutela, la prueba que acredite que dicho recurso fue resuelto. Téngase en cuenta que el artículo 79 del CPACA establece un término para la resolución de los recursos que se presenten en vía administrativa. En ese sentido, el artículo 79 ibídem señala:

*“Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.*

*Quando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.*

*Quando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días”.*

Así pues, se encuentra demostrado que el recurso de apelación fue radicado en un correo de uso oficial de COLPENSIONES, que han transcurrido más de 30 días y no se ha dado trámite a los recursos formulados y que conforme lo ha dicho la Corte Constitucional, la no resolución oportuna de los recursos interpuestos en la vía gubernativa, es una flagrante violación al derecho de petición.

Recordemos que la Corte Constitucional, en sentencia T-230 de 2020, ha dicho, en tratándose de peticiones presentadas a través de medios tecnológicos, lo siguiente:

*“El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.*

*...(i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.*



...Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

*El servicio y la atención al ciudadano tienen un claro fundamento constitucional en los artículos 2, 23 y 74 de la Carta Fundamental, cuando se hace referencia a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad y de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y, además, cuando se reconocen como derechos fundamentales la posibilidad de formular peticiones ante las autoridades, y de obtener respuesta de su parte, aunado al derecho que tienen las personas de acceder a los documentos públicos. Estos mandatos deben ser cumplidos en virtud de los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad” (subrayas del Despacho).*

Al respecto, la entidad accionada contestó el informe de tutela y manifestó que el buzón electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) no está habilitado para la recepción y trámite de PQRS, ya que es de uso exclusivo para trámites de notificación judicial frente a los Juzgados y que el buzón [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co) solo está habilitado para la emisión y remisión de facturas y comunicaciones externas; y que la petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través de estos correos electrónicos los cuales NO están autorizados por la Administradora para la recepción de recursos.

No obstante lo anterior, dicho argumento no es de recibo para el Despacho, debido a que el recurso efectuado por el actor fue radicado a través de un medio electrónico idóneo para la comunicación de datos, por ello, COLPENSIONES no puede negarse a tramitar las peticiones o recursos que los ciudadanos radiquen en el correo [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), puesto que la entidad está en la obligación de atender las solicitudes que se presenten en dichos buzones electrónicos.

De aceptar que los correos electrónicos ya citados solo son de uso para notificaciones judiciales con los juzgados o para la remisión de facturas y comunicaciones externas, desvirtuaría el fin propuesto con la correcta atención al ciudadano, pues implicaría imponer una carga adicional a los usuarios de conocer cuál es el uso de cada uno de los correos electrónicos utilizados por la entidad, siendo que es más fácil que la misma entidad re direcciona el mensaje de datos al buzón electrónico adecuado.

En igual sentido, tenemos que el inciso 6 del artículo 7, del CPACA, señala que: “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: ...6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código”.

Y, por el contrario, de conformidad con el artículo 9 ibídem, las autoridades tienen prohibido:

“1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.

... 9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal”.



Así las cosas, nuestro ordenamiento jurídico no exime a las entidades de dar trámite a las peticiones o recursos que ante ellos elevan los ciudadanos cuando esta ha sido presentada en un correo electrónico, que a pesar de ser oficial, no ha sido destinado por la entidad para la recepción de peticiones o recursos.

De acuerdo a lo anterior, si existe la obligación de la entidad en dar respuesta a todas las peticiones o recursos que sean recibidas en todos sus canales digitales, sin excepción. Por este motivo, se concluye que en el presente asunto si se está vulnerando el derecho fundamental de petición de la parte accionante.

Por consiguiente, y en virtud de lo anteriormente expuesto, éste Despacho amparará el derecho fundamental de petición y debido proceso del señor JESUS CALVO VALDEZ, y como consecuencia de ello, le ordenará a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, que si aún no la ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, trámite el recurso de reposición en subsidio de apelación formulado el 07 de octubre de 2021, contra la resolución SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021.

Cabe recordar que para que se entienda satisfecho el derecho fundamental de Petición, no es necesario que se acceda a lo pedido, basta con que la respuesta sea completa, concreta, congruente y de fondo, y en caso de que el peticionario no esté de acuerdo con lo resuelto bien puede ejercer las acciones respectivas ante el juez natural

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Octavo Administrativo del Circuito de Cartagena, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

## 5. FALLA

**PRIMERO:** AMPARAR el derecho fundamental de Petición y debido proceso del señor JESUS CALVO VALDEZ, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se ordena a ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES- COLPENSIONES, si aún no la ha hecho, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, trámite el recurso de reposición en subsidio de apelación formulado el 07 de octubre de 2021, contra la resolución SUB 236916 del 23 de septiembre del 2021, a través de la cual se negó el reconocimiento de un auxilio funerario.

**TERCERO:** Notifíquese por el medio más expedito al accionante y a la accionada (art. 30 del D. 2591/91).

**CUARTO:** De no ser impugnada esta providencia envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

## NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

**ENRIQUE ANTONIO DELVECCHIO DOMINGUEZ**  
Juez Octavo Administrativo del Circuito de Cartagena



SC5780-1-9



**Firmado Por:**

**Enrique Antonio Del Vecchio Dominguez**

**Juez Circuito**

**Juzgado Administrativo**

**Contencioso 008 Administrativa**

**Cartagena - Bolívar**

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: **fac14d76eb9e326000374c2772c3359500d888b449980762491de1db4038b71a**

Documento generado en 23/02/2022 04:10:57 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**