



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE
BOGOTÁ**

Bogotá, D.C., veintidós (22) de abril de dos mil veinticuatro (2024).

Ref.: Tutela No. 2024-0014

Cumplido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por **JOSÉ NATIVIDAD RAMOS BLANCO** contra la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**.

ANTECEDENTES

1.- JOSÉ NATIVIDAD RAMOS BLANCO, promovió a través de apoderado judicial amparo constitucional con el propósito de conseguir, por este medio, se le protejan su derecho fundamental de “petición”, los que considera vulnerados por la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**.

2.- Como soporte a su petición alegó los siguiente:

a.) Que el accionante, a través de su apoderado judicial, radicó derecho de petición el día 12 de marzo del 2024 ante la entidad COLPENSIONES, solicitando el traslado de régimen nuevamente a Colpensiones, esto es, a través de una reclamación administrativa con el fin de agotar requisito de procedibilidad para interponer demanda ordinaria laboral de ineficacia de traslado pensional.

b.) Que, esta petición se radicó a los correos electrónicos contacto@colpensiones.gov.co y notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co que están en un lugar visible en la propia página de la Entidad <https://www.colpensiones.gov.co>, que el término para la respuesta era de 15 días hábiles siguientes al envío por ser una petición respetuosa de carácter particular y que a la fecha de hoy la entidad sigue sin dar respuesta oportuna, clara, de fondo y congruente a lo solicitado.

ACTUACIÓN DENTRO DEL TRÁMITE

Se recibió por reparto, el día 9 de abril de 2024, el escrito de tutela, admitiéndose la acción pretendida mediante proveído de esa misma data, ordenándose comunicar a la entidad tutelada, ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, quien por intermedio de la Directora (A) de Acciones Constitucionales de la entidad, dentro del término para ello concedido, emitió respuesta a la acción constitucional, indicando que en anexos allegados se observa que la petición amparada fue enviada al correo de contacto@colpensiones.gov.co y notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co indicando que no es el canal habilitado para tramitar peticiones, solicitudes prestacionales y demás, dado que esta dirección de correo es exclusiva de proveedores y contratistas, por lo tanto, este correo electrónico no está habilitado para la radicación de solicitudes de reconocimientos de prestaciones económicas ni de trámites de valoración de pérdida capacidad laboral, procesos de cobro y traslados de régimen de la ciudadanía en general de acuerdo a nuestras políticas internas establecidas. Que de igual forma precisa, que 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. Que en el caso particular, se debe tener en cuenta que el accionante señala que la petición fue "radicada" al correo contacto@colpensiones.gov.co y notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co medios que no solo **no** son oficiales sino que además no se encuentran habilitados para recibir mensajes de entrada, como el mismo accionante lo manifiesta en el escrito de tutela. Que en caso de que el accionante tenga interés en gestionar una solicitud de distinta naturaleza, no relacionada con prestaciones económicas se encuentran los canales oficiales que Colpensiones ha habilitado de manera específica, para cada clase de trámite. Portal WEB 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, lo anterior, en aras de garantizar la correcta gestión de la solicitud a través de los sistemas de la Entidad y de los procesos establecidos para asegurar que, en cada situación, se cuente con la documentación o información mínima requerida para brindar una respuesta adecuada y oportuna. Que de acuerdo con lo anterior, Colpensiones no se encuentra vulnerando el derecho fundamental del accionante por cuanto no se tiene registro de mencionada solicitud toda vez que fue radicada por un canal no autorizado, aunado a que tal como lo ha señalado el accionante, la petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través de un correo electrónico, NO autorizado por esa Administradora, pero además sin que se demuestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela de que trata el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, es un mecanismo por el cual, mediante un procedimiento preferencial y sumario, toda persona que considere vulnerado o amenazado eventualmente o potencialmente sus derechos fundamentales acuden al órgano judicial con el fin de solicitar la protección correspondiente.

Los sistemas políticos democráticos se caracterizan precisamente por consagrar en sus derechos Constitucionales, los derechos humanos, consagrando las garantías necesarias para el ejercicio y protección contra eventuales violaciones de los mismos.

Ahora, sabido es que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades, y a obtener de ellas pronta resolución de fondo en forma clara y precisa¹.

Sobre el particular, la jurisprudencia constitucional² ha señalado los elementos del derecho de petición que deben concurrir para hacerlo efectivo. Al respecto, esa Corporación en Sentencia T-377 del 3 de abril 2000, MP. Alejandro Martínez Caballero, fijó los supuestos fácticos mínimos del mismo:

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.

¹ Sentencia T- 266 del 18 de marzo de 2004, MP. Alvaro Tafur Galvis

² Puede consultarse entre otras las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999.

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.

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 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 6° 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 ordenan 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.”

Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido.³

De esta manera, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en (i) la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir; (ii) los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo, y satisfecho la solicitud del petente; y además la entidad deberá, (iii) darla a conocer.

La Corte ha expresado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la

³ Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido 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 propuesta⁴.

Así pues, de conformidad con la jurisprudencia de esa Corporación, la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma suficiente, efectiva y congruente con lo solicitado; y (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.⁵

Ahora, descendiendo al asunto sometido a estudio de esta oficina, el cual versa sobre la inconformidad que surge del tutelante al no recibir respuesta por parte de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, respecto al derecho de petición **presuntamente** radicado en dicha entidad el 12 de marzo de 2024, a través de los canales digitales, sin que por parte del accionante se haya allegado soporte del envío del mismo o radicación alguna a correo institucional o devolución de rechazo o rebote del correo.

Obsérvese, conforme a los elementos probatorios obrantes en esta actuación constitucional, que la Directora (A) de Acciones Constitucionales de la entidad, dentro del término para ello concedido, emitió respuesta indicando que en anexo allegado se observa que la petición amparada fue enviada a los correos notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co y contacto@colpensiones.gov.co señalando que no son los canales habilitados para tramitar peticiones, solicitudes prestacionales y demás, de acuerdo a las políticas internas establecidas por dicha entidad, lo cual fue corroborado por este estrado judicial al ingresar a las páginas citadas, en donde se estableció que el primero es un correo exclusivo para recibir notificaciones de la Rama Judicial y el otro es exclusivo para radicación de facturas y comunicaciones oficiales externas; además que no se demostró la recepción del correo enviado, pues no solo basta con el envío para garantizar su entrega, argumento éste último que acoge este operador constitucional dado que **no se aportó la constancia de envío, tampoco de recibido o de rechazo o rebote del correo electrónico** contentivo de la petición, incumbiéndole al petente el haber demostrado la violación al derecho de petición por él presentado, por ende, se negará la queja constitucional interpuesta en razón a que no se acreditó que la entidad accionada haya vulnerado el derecho de petición, en atención a que no se demostró que la solicitud haya sido radicada ante la entidad accionada.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela al derecho fundamental de petición, presentado por el señor **JOSÉ NATIVIDAD RAMOS BLANCO**, promovido a través de apoderado judicial en contra de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

⁴ Sentencia T-669 de 2003 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

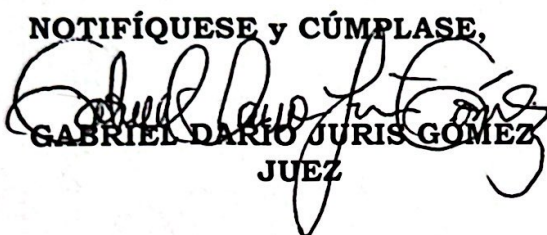
⁵ Corte Constitucional, sentencias T-108 de 2006, M.P. Jaime Araújo Rentería; T-1213 de 2005, M.P. Clara Inés Vargas Hernández; T-009 de 2005, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa. Ver también las sentencias T- 219 de 2001, M.P. Fabio Morón Díaz, T-249 de 2001, M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión por el medio más expedito a las partes, de conformidad con lo estipulado en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991. Déjense las constancias del caso.

TERCERO: REMÍTASE la presente actuación, si no fuere impugnada esta providencia, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo establecido en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Por la Oficina de Apoyo déjese copia de la presente acción y de las respuestas dadas por las entidades accionadas.

CUARTO: Una vez sea devuelto el expediente de la Corte Constitucional, por la Oficina de Apoyo procédase a su archivo.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


GABRIEL DARIO JURIS GOMEZ
JUEZ

Spcg.