



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR

Valledupar, Cesar, nueve (09) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

RAD: 20001 31 03 002 2022 00180 00 Acción de tutela de primera instancia promovida por **EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ** contra **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES"** Derechos fundamentales: Petición.

ASUNTO A TRATAR:

Procede el Despacho a resolver lo que en derecho corresponda en la presente Acción de Tutela de primera instancia promovida por **EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ** contra **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES"**.

HECHOS:

Como sustento fáctico de la acción constitucional, el accionante en síntesis manifiesta lo siguiente:

1. Que el día 01 de agosto de 2022, radicó derecho de petición ante la Administradora Colombiana de Pensiones "COLPENSIONES".
2. Que a la fecha de presentación de la acción constitucional ADMINISTRADORA DE PENSIONES "COLPENSIONES", transgredió el derecho de petición del accionante al guardar silencio y no contestar la petición incoada.
3. por lo anterior, el accionante decide instaurar acción de tutela, debido a la violación de los derechos constitucionales fundamentales.

DERECHOS FUNDAMENTALES QUE SE ESTIMAN VIOLADOS:

La parte accionante considera que con los anteriores hechos se han vulnerado el derecho fundamental de petición.

PRETENSIONES:

En virtud de lo anterior, la parte accionante solicita:

PRIMERO: se ORDENE a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, que dentro del término de 48 horas proceda a

dar respuesta al derecho de petición incoada y asimismo resolver lo solicitado en su contenido.

SEGUNDO: OFICIAR a la accionada para que explique los motivos y detalles del porqué no dieron respuesta al derecho de petición y así hacer valer sus derechos constitucionales fundamentales, teniendo en cuenta que ya han transcurrido más de 15 días hábiles.

PRUEBAS:

1. Copia del derecho de petición incoado el 01 de agosto de 2022.
2. Pantallazo radicado derecho de petición.

TRÁMITE PROCESAL

Con proveído de 31 de agosto de 2022, este Despacho judicial admitió la acción de tutela, corriendo de ella traslado a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES" concediéndoles el término de dos (2) días, para que rindieran un informe sobre los hechos relatados en la acción presentada.

INTERVENCIONES DE LAS PARTES

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

A través de Directora de Acciones Constitucionales (A), la Administradora Colombiana de Pensiones "COLPENSIONES" dio respuesta al requerimiento que hiciera el Despacho así:

Que consultadas las bases de datos y aplicativos de la entidad, no se evidencia solicitud radicada por el accionante que le permita a la entidad conocer a fondo el derecho pretendido con relación a derecho de petición, por lo tanto, la Administradora no está vulnerado derecho alguno contra el actor, como quiera que solo se tiene conocimiento sobre la tutela interpuesta que es lo único que reposa en su expediente.

Que es visible que Colpensiones, ha obrado hasta la fecha de forma responsable y en derecho, sin que exista vulneración alguna a los derechos del ciudadano, por lo que el actor debe agotar los procedimientos administrativos y judiciales dispuestos para tal fin y no reclamar su pretensión vía acción de tutela, ya que ésta solamente procede ante la inexistencia de otro mecanismo judicial.

Que el accionante puede radicar el formulario correspondiente a su solicitud, junto con los documentos necesarios de acuerdo a la prestación que requiera, para que posterior, se le pueda entregar una respuesta de fondo, clara y concreta y como en derecho corresponda, y si ante dicha respuesta presenta

desacuerdo con lo resuelto, debe agotar los procedimientos administrativos y judiciales dispuestos para tal fin y no reclamar su solicitud vía acción de tutela, ya que ésta solamente procede ante la inexistencia de otro mecanismo judicial, pues aunado a lo anterior, la acción de tutela es improcedente para obtener el reconocimiento de prestaciones económicas, o tratar temas que son competencia exclusiva del Juez ordinario, pues por su naturaleza excepcional y subsidiaria, ésta no puede reemplazar las acciones ordinarias creadas por el legislador para resolver asuntos de naturaleza litigiosa.

Que la petición que dio origen a la acción constitucional fue radicada a través de 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.

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.

Por último, se indica que un e-mail o correo electrónico, no permite garantizar la identificación plena del remitente y tampoco cumple con lo señalado en la Ley, razón por la cual, queda claro, que Colpensiones no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haberse remitido por competencia conforme lo establece el artículo 21 del CPACA, ello por cuanto como se dijo, estos correos solo son de salida y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

PROBLEMA JURÍDICO:

A partir de las circunstancias que dieron lugar a la presente acción constitucional, el problema jurídico en el presente asunto consiste en determinar ¿Si ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, ¿ha vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ?

LEGITIMACIÓN ACTIVA

El accionante EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ, teniendo como objetivo que constitucionalmente a través del presente mecanismo, sean protegidos sus derechos fundamentales los cuales considera vulnerados.

LEGITIMACIÓN PASIVA

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES", está legitimada como parte pasiva por ser la entidad a la cual se le atribuye la vulneración a dichos derechos fundamentales.

INMEDIATEZ

Con respecto a este presupuesto considera esta agencia judicial que el mismo se encuentra cumplido toda vez que la petición elevada ante la Administradora Colombiana de Pensiones "COLPENSIONES" fue elevada el 01 de agosto de 2022 y la acción de tutela se interpuso el 29 de agosto de 2022.

SUBSIDIARIDAD

La Acción de tutela será procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Respecto al Derecho de Petición la acción de tutela es el mecanismo procedente para analizar la presunta vulneración de los derechos fundamentales del actor.

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

La acción de tutela es un mecanismo de defensa establecido por la constitución a favor de todas personas cuyos derechos fundamentales sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente previstos por la constitución y la ley, cuyo amparo inmediato puede ser reclamado ante los jueces de la república. Esta acción constitucional es de carácter preferente, sumario y subsidiario, por cuanto a él se recurre cuando no estén contemplados otros medios de defensa judicial, tal como indica el artículo 86 de la constitución nacional en su inciso tercero: esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, limitación esta que fue reiterada en el numeral 1 del artículo 6 del decreto 2591 de 1991.

La Honorable Corte Constitucional en sentencia T- 230 de 2020 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez sobre el derecho de petición reiteró lo siguiente:

"Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone

que “[t]oda 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”¹. 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 autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso.

Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica, cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen². En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

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.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la

¹ Sentencia T-251 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

² El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, fue declarado exequible condicionado en su aparte “estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título”, bajo el entendido que “al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares.” Sentencia C-951 de 2014, M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez.

recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

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.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.

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 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"³ (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.⁴), 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

³ Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

⁴ Artículo 74 de la Constitución Política: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)"

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 CPACA⁵. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.

Formas de canalizar las peticiones. 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.

Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.

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 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,

⁵ Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, sobre PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

*transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes."*⁶ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁷, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, **la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.**

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.

Con la Ley 527 de 1999⁸ se abrió paso en Colombia al comercio electrónico y se reconocieron los efectos jurídicos que tiene la información compartida por medios electrónicos. En concreto, se dispuso que ante la exigencia normativa de que alguna información deba constar por escrito, ese requisito se satisface con un mensaje de datos. Este último se define en la ley como: "[l]a información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;"⁹.

En la Sentencia C-662 de 2000¹⁰, esta Corporación señaló que "[e]l mensaje de datos como tal debe recibir el mismo tratamiento de los documentos consignados en papel, es decir, debe dársele la misma eficacia jurídica, por cuanto el mensaje de datos comporta los mismos criterios de un documento." Aunado a ello, se aclaró que el reconocimiento de dicha asimilación permite ajustar al derecho no solo a las prácticas modernas de comunicación, sino también a todos los adelantos tecnológicos que se generen en el futuro.

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 electrónicas¹¹. 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

⁶ Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."

⁷ En la Sentencia T-013 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, se definió el Internet como "el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada."

⁸ "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."

⁹ Ley 527 de 1999, artículo 2, literal a).

¹⁰ M.P. Fabio Morón Díaz.

¹¹ Sentencia C-662 de 2000, M.P. Fabio Morón Díaz.

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. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser *"tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado"*. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza (art. 28, L.527/99).

Finalmente, se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

Cumplidas tales exigencias, las cuales se resumen en (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". (Negritas y subrayas del Despacho)

CASO CONCRETO

El accionante EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ, considera vulnerado su derecho fundamental de petición, por parte de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, toda vez que, el 01 de agosto de 2022 vía correo electrónico, elevó una petición a la accionada solicitando se actualice el sistema y se le exima del cobro de unos valores que ya fueron cancelados, así como también se le indiquen los motivos por los cuales se le exige dicho pago y se le expida la totalidad del historial laboral, y a la fecha no ha recibido respuesta de la accionada.

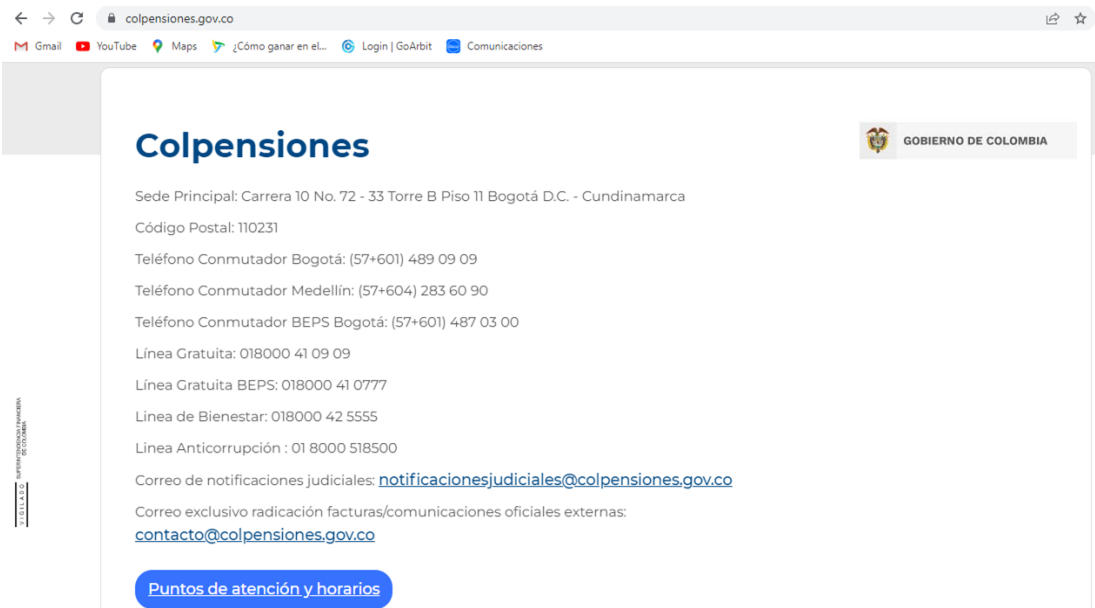
Por su parte, la entidad accionada ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, manifestó que luego de verificadas las bases de datos de Colpensiones, no se evidencia solicitud

radicada por el accionante que le permita a la entidad conocer de fondo el derecho pretendido con relación al derecho de petición, por lo tanto, consideran que la Administradora no está vulnerando derecho alguno en contra del accionante y que sólo se tiene conocimiento sobre la tutela interpuesta que es lo único que reposa en su expediente.

Indican también que, un e-mail o correo electrónico, no permiten garantizar la identificación plena del remitente y tampoco cumple con lo señalado en la Ley, razón por la que queda claro, que Colpensiones no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del CPACA, ello por cuanto se manifestó, estos correos solo son de salida y nada de lo que llega ahí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

Descendiendo al caso sometido a estudio y de las pruebas que obran en el expediente, se puede determinar que el accionante EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ, a través de derecho de petición elevado ante Colpensiones de fecha 01 de agosto de 2022, ha solicitado la actualización del sistema y se le exima del pago, por cuanto los mismos ya fueron cancelados, sin que a la fecha de presentación de la acción constitucional la entidad accionada hubiera dado una respuesta a su solicitud.

Avizora el Despacho que el accionante, interpuso su petición al correo electrónico contacto@colpensiones.gov.co, y el mismo se encuentra publicado como un canal de comunicación oficial en la página web de la entidad accionada, tal como se mostrará a continuación:



No es de recibo para el Despacho, que la entidad accionada alegue que la solicitud fue radicada a un correo electrónico no autorizado para tales fines, como quiera que, el accionante

radicó la petición al correo electrónico que se encuentra publicado en la pagina web que el Despacho constató.

Adicional a ello, la entidad pudo haber enviado dicho correo a la dependencia encargada para que se le diera el trámite correspondiente y el accionante obtuviera respuesta clara, precisa y de fondo a la solicitud incoada el 01 de agosto de 2022.

El Despacho considera que se encuentra vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante, aunado a que la entidad accionada ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, al momento de conocer de la acción de tutela, tampoco brindó una respuesta de fondo a la petición, sino que se limitó a informar que el accionante había interpuesto la misma en un canal no autorizado para ello, no procedió a tramitar la misma remitiéndola a la dependencia encargada para que fuera resuelta.

No obstante, la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, ha reiterado: "Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere "una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses" (Sentencia T-369/13)

Es importante en este punto advertir que la orden va encaminada a que sea respondida de fondo la solicitud, y el despacho se acoge al precedente jurisprudencial constitucional que establece "**Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.** Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional."¹²

¹² Sentencia No. T-242/93

En ese orden y sin más consideraciones, el Despacho tutelaré el derecho fundamental de petición del accionante y ordenará a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia responda de fondo, de manera clara, precisa y congruente la solicitud elevada el 01 de agosto de 2022 por el accionante **indistintamente si la respuesta es desfavorable o favorable a los intereses del actor.**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Valledupar, Cesar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

R E S U E L V E:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho fundamental de petición del accionante **EDER ENRIQUE TORRES JIMENEZ** por las motivaciones antes expuestas.

SEGUNDO: ORDENAR a Administradora Colombiana de Pensiones - **COLPENSIONES** que dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación de la presente providencia, de respuesta al accionante, de manera clara de fondo y congruente a la petición elevada el 01 de agosto de 2022, **indistintamente si la respuesta es desfavorable o favorable a los intereses del actor.**

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes en la forma más expedita

CUARTO: Si esta sentencia no fuere impugnada, remítase a la Corte Constitucional, para su eventual revisión

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

GERMÁN DAZA ARIZA
Juez.

Firmado Por:
German Daza Ariza
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 002
Valledupar - Cesar

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: **e04181fcb2b1842fb278868c6bd871e6b83d5f03b53ad92b5eab7b51308f22d1**

Documento generado en 09/09/2022 10:08:20 PM

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