

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS**  
**LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., veinticinco (25) febrero de dos mil veintiuno (2021).

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS contra ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA PROTECCIÓN S.A.

**ANTECEDENTES**

La señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, identificada con cédula de ciudadanía N° 60.304.276 de Cúcuta, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A., para la protección del derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que en calidad de apoderada general de su progenitora, solicitó desde el 26 de septiembre de 2019 a la accionada, la devolución de saldos, que le fue adjudicada dentro de la sucesión de la señora TERESA CORTÉS GAMBOA, radicando para el efecto los documentos exigidos.

Manifestó que, el caso ante PROTECCIÓN S.A., se identifica con el radicado 5114140-V8B3L0, y que desde el momento de la presentación de la solicitud, ha estado averiguando a través de un asesor integral, el estado de la reclamación, quien le informa que se encuentra en estudio por el área jurídica, pues de ser un caso general pasó a ser uno puntual.

Finalmente expresó que, la entidad accionada lleva más de un año sin dar respuesta a su petición, (01-fls. 1 a 3 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** se declare que la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A., ha vulnerado el derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se le **ORDENE** responder de fondo la solicitud elevada el día 26 de septiembre de 2019, (01-fl. 4 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS

PROTECCIÓN S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A.**, a través de la doctora JULIANA MONTOYA ESCOBAR, en calidad de representante legal judicial, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que es cierto que la señora ANA MARÍA FLÓREZ, en su condición de apoderada de la señora MARÍA DEL CARMEN CORTÉS FLÓREZ, radicó derecho de petición el día 26 de septiembre de 2019, a través del cual solicitó la devolución de saludos a favor de su representada, con ocasión del fallecimiento de la señora TERESA CORTÉS GAMBOA.

Añadió que, la anterior petición fue resuelta mediante comunicación de fecha 17 de febrero de 2021, la cual fue remitida tanto a la dirección física como a la dirección electrónica de la accionante.

Expresó que la entidad ha obrando conforme a las disposiciones constitucionales, sin que se haya configurado desconocimiento alguno de los derechos fundamentales de la accionante, situación que desvirtúa una posible violación a sus prerrogativas.

Por lo anterior consideró que, la presente acción constitucional debe ser negada por carencia de objeto, debido a que la pretensión se encuentra satisfecha, (06-fls. 3 a 7 pdf).

### **CONSIDERACIONES**

#### **DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

#### **DEL PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A.**, vulneró el derecho fundamental de petición de la señora

ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, al no darle respuesta a la solicitud radicada desde el día 26 de septiembre de 2019, mediante la cual reclamó la devolución de saldos a favor de la señora MARÍA CARMEN CORTÉS DE FLÓREZ, (01-fl. 6 pdf).

## **DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral<sup>1</sup>.

## **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“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.”<sup>2</sup>*

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.<sup>5</sup>

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

### **DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA**

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

### **DEL CASO EN CONCRETO**

No existe duda que la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, el día 26 de septiembre de 2019, radica ante la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA PROTECCIÓN S.A., derecho de petición en el cual solicitó la devolución de saldos adjudicados a la señora MARÍA CARMEN CORTÉS DE FLÓREZ, con ocasión al fallecimiento de la señora TERESA CORTÉS GAMBOA, (01-fl. 6 pdf).

---

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

Por su parte, la accionada al momento de contestar la acción de tutela, señaló que, mediante comunicación de fecha 17 de febrero de 2021, resolvió la solicitud elevada por la tutelante, la cual fue notificada tanto a la dirección física como a la dirección electrónica suministrada por la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, (06-fls. 3 y 4 pdf).

Para soportar su afirmación, allegó la misiva de fecha 17 de febrero de 2021, dirigida a la accionante, en la cual se le informó, que una vez efectuadas las validaciones pertinentes, se identificó que la señora ANA SOFÍA CORTÉS GAMBOA, estaba afiliada al fondo de cesantías y a pensión voluntaria, por tal razón, para proceder con la devolución de saldos, es necesaria que la misma sea tramitada ante una de las oficinas de servicio.

Añadió en su respuesta la accionada, que en el transcurso de los próximos días, el asesor EDWIN FABIÁN TAO, se comunicaría con la accionante, para brindarle acompañamiento en lo pretendido, (06-fls. 8 y 9 pdf).

Ahora, la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A., con el fin de acreditar que la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, tiene conocimiento de la respuesta emitida el día 17 de febrero de 2021, allegó la guía de transporte No. IN0001791179 emitida por la empresa INTERSERVICIOS S.A.S. (06-fl. 10 pdf), sin embargo, este documento no permite establecer qué documento se envió a la accionante, y si el mismo ya fue recibido.

También aportó la accionada, una captura de pantalla de un mensaje de datos dirigido a la tutelante, el cual se envió a “*anafloc*” (06-fl. 11 pdf), lo cual no corresponde a una dirección electrónica, pues está se encuentra compuesta por un usuario y un dominio, *verbi gratia*, [j12lpcbta](#) es el nombre de usuario del Juzgado, mientras que [@cendoj.ramajudicial.gov.co](#) es el dominio, esto es, quien provee el correo.

A pesar de lo anterior, el oficial mayor de este Despacho se comunicó telefónicamente con la accionante, a efectos de confirmar la recepción de la respuesta emitida por la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A., quien le informó que efectivamente recibió la comunicación emitida por la entidad, sin embargo, añadió que el pronunciamiento no resolvió su pedimento, (07-fl. 1 pdf).

Teniendo en cuenta lo indicado por la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, y una vez verificada la respuesta emitida por la accionada el día 17 de febrero de 2021 (06-fls. 8 y 9 pdf), se observa que en efecto, a través de la citada comunicación, no fue resuelta de fondo y de forma clara, la solicitud elevada el día 26 de septiembre de 2019 (01-fl. 6 pdf), sino que la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA PROTECCIÓN S.A., desconociendo que lleva más de un año sin emitir pronunciamiento frente al derecho de petición, le informa a la petente que la devolución de saldos, debe

ser tramitada ante una de sus oficinas de servicios, sin indicar si este procedimiento lo iniciará la entidad de forma oficiosa, o deberá la accionante radicar otra reclamación, lo cual resultaría infundado, teniendo en cuenta el lapso que ha transcurrido desde la presentación del derecho de petición, el cual evidentemente desconoce esta prerrogativa de orden constitucional, y los términos establecidos legalmente.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela<sup>6</sup> y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la entidad accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta de fondo a la solicitud elevada por la tutelante, razón por la cual, es evidente la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, **resolver** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante desde el día 26 de septiembre de 2019 (01-fl. 6 pdf), y **notificar** la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

## DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

## RESUELVE

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora ANA MARÍA FLÓREZ CORTÉS, vulnerado por la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA PROTECCIÓN S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

---

<sup>6</sup> 01-Folios 1 a 6 pdf.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA PROTECCIÓN S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante desde el día 26 de septiembre de 2019 (01-fl. 6 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma.

**TERCERO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**CUARTO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ  
JUEZ  
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS  
LABORALES  
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:

**487b87e03f92dc9c9ef2623c049b3c27c841a3d126b953d4870229ca4  
d28472b**

Documento generado en 25/02/2021 04:18:49 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**