

REPUBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D. C., cinco de septiembre de dos mil veintidós

Ref.: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 2022-00367
ACCIONANTE: MARIA ANATOLIA ROMERO ORTIZ
ACCIONADA: COLPENSIONES

I.- ASUNTO:

Procede el despacho a proferir la SENTENCIA que en derecho corresponda para finiquitar el trámite de la ACCION DE TUTELA de la referencia.

II.- ACCIONANTE:

Se trata de **MARIA ANATOLIA ROMERO ORTIZ**, con domicilio en esta ciudad, quien actúa en nombre propio.

III.- ACCIONADO(S):

Se dirige la presente ACCION DE TUTELA contra **COLPENSIONES**.

IV.- DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS:

La petente cita como tal el derecho de **PETICIÓN**.

V.- OMISION ENDILGADA AL(OS) ACCIONADO(S):

Aduce la accionante que el 18 de julio de 2022 mediante la página de la entidad accionada en el módulo PQRS radicó derecho de petición en el que solicitó lo siguiente:

"(...) 1. Solcito (sic) se sirva expedirme copia de la constancia de ejecutoria de la Resolución número 88476 del 2014.
2. Solcito (sic) se sirva expedirme copia de la notificación personal de la Resolución número 88476 del 2014.
3. Solicito que la copia de la Resolución número 88476 del 2014, se enviada a los dos correos electrónicos: dianapaolacu@gmail.com y romeromariaanatolia@gmail.com. (...)"

Refiere que la entidad asignó a esa petición el radicado No. 2022_98442592 mediante mensaje de datos.

Menciona que la accionada se limitó a indicarle en oficio del 19 de julio de 2022 que el formulario a través del cual se había radicado la solicitud está dispuesto únicamente para la atención a ciudadanos y empleadores con documento distinto a cédula de ciudadanía, como es su caso, por lo que le indicó el procedimiento que debía realizar para enviar nuevamente la solicitud.

Aduce que el argumento expuesto por la accionada no es veraz y valedero para no dar respuesta a su petición, pues si bien ella señaló al radicar la petición que su documento es tarjeta de identidad y no cédula de ciudadanía como corresponde, es un error no trascendental, pues lo cierto es que ella se encuentra registrada en su base de datos, lo que no obsta para que se le dé respuesta.

Pretende con esta acción se ampare su derecho de petición.

VI.- TRAMITE PROCESAL:

Admitida la solicitud por este juzgado mediante auto del 24 de agosto de 2022 se ordenó notificar a la accionada a efecto de que rindiera información sobre los hechos aducidos por la accionante, quien se pronunció para señalar que al revisar su base de datos evidenció que la petición radicada como lo manifiesta la accionante fue resuelta de fondo y congruente con lo solicitado mediante la expedición del oficio de fecha 19 de julio de 2022 y que de encontrarse en desacuerdo con lo solicitado debe agotar los procedimientos administrativos y judiciales dispuestos para tal fin y no reclamar su solicitud por esta vía, ya que solo procede ante la inexistencia de otro mecanismo judicial; precisó que por ende debe considerarse que se configuró un hecho superado.

Expuso el trámite que permite a los usuarios de esa entidad radicar peticiones por sede electrónica y resaltó que se encuentra facultada para exigir el diligenciamiento de formularios con fundamento en el art. 4 de la Ley 962 de 2005, por lo que señaló que ante la falta de radicación de formularios para el estudio de la petición alegada en la tutela “no se puede dar trámite a lo requerido por el accionante, por lo que se hace necesario que el actor se acerque a esta administradora para que realice el diligenciamiento y radicación de los formularios requeridos, y así poder estudiar de fondo la solicitud reclamada”.

También indicó que la petición que originó esta acción se radicó a través de un correo electrónico “NO autorizado por esta Administradora, pero además sin que se muestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega”.

Finalmente, dijo que en su página ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica y otros específicos que deben ser radicados en los puntos de atención al ciudadano. Hizo alusión a lo previsto en la sentencia T-230/20 para indicar que el correo utilizado por el accionante nunca ha estado habilitado con este fin y el mismo no permite la transferencia de datos.

VII.- CONSIDERACIONES:

1.- La ACCION DE TUTELA constituye un logro alcanzado por la colectividad con ocasión de la expedición de la Constitución Política de 1991, para frenar los desafueros de las autoridades, cuando quiera que con hechos u omisiones comprometan los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La finalidad de esa acción es lograr que, a falta de vía judicial ordinaria, mediante un trámite preferente y sumario, el juez ante quien se acuda dé una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

De los derechos Presuntamente Vulnerados. En el título II, Capítulo 1 de la Constitución Política se consagraron en forma expresa algunos derechos fundamentales, entre ellos el de petición. Al respecto anota el art. 23 de ese ordenamiento jurídico:

"Artículo 23. 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."

Hace parte del núcleo esencial de ese derecho fundamental, como lo ha anotado reiteradas ocasiones la Corte Constitucional, la efectividad y pronta respuesta a la solicitud elevada ante la autoridad; por tanto, la operancia del silencio administrativo, así abra vía a una demanda ante la jurisdicción contencioso administrativa, no trastoca en improcedente la acción de tutela, pues en todo caso, mientras no se dé respuesta real a la petición, este derecho sigue en estado de vulneración. La acción contenciosa no busca, como si lo hace la de tutela, la respuesta a la petición, sino ataca la decisión presunta, el fondo mismo de la resolución.

Sobre este tema dijo la Corte Constitucional en sentencia T-242 de 1993:

"...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta

resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. (...).” (Subraya en texto original).

Además, siendo de su esencia el obtener pronta resolución, esta debe producirse dentro de los términos legales dispuestos para ese fin, pues vencidos acaece la vulneración al derecho de petición. También sobre ese punto se ha pronunciado la Corte Constitucional en reiterados fallos de revisión.

Actualmente el **DERECHO DE PETICIÓN** se encuentra regulado en el Título II, Capítulo I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y concretamente sobre el término para su resolución se ha establecido el de quince (15) días siguientes a su recepción (art.14 CPACA).

2.- PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER:

Corresponde al despacho teniendo en cuenta los hechos y antecedentes de esta acción constitucional pronunciarse y dilucidar si se configura una violación del derecho fundamental de petición invocado por la accionante ante la presunta falta de respuesta de fondo por la accionada a la petición que aquella le elevó el 18 de julio de 2022.

3.- CASO CONCRETO:

Descendiendo al caso en estudio, y de acuerdo con el escrito de tutela y pronunciamiento de la accionada con ocasión de esta acción, evidencia este juez constitucional que la accionante presentó un derecho de petición ante COLPENSIONES el **18 de julio de 2022**, vía correo electrónico a la dirección tramitescolpensiones2@colpensiones.gov.co en el que requirió “(...) 1. Solcito (sic) se sirva expedirme copia de la constancia de ejecutoria de la Resolución número 88476 del 2014. 2. Solcito (sic) se sirva expedirme copia de la notificación personal de la Resolución número 88476 del 2014. 3. Solicito que la copia de la Resolución número 88476 del 2014, se enviada a los dos correos electrónicos: dianapaolacu@gmail.com y romeromariaanatolia@gmail.com. (....)”.

Como soporte de la presentación de ese derecho de petición se aportó con la demanda pantallazo que indica “Hemos recibido su solicitud de Peticiones, Quejas y Sugerencias – PQRS. Número de radicado: 2022_9842592. Fecha y hora de radicación: 18/07/2022 03:46:09 p.m.”, con antefirma de “GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

ADMINISTRADORA COLOMBIA DE PENSIONES – COLPENSIONES”, proveniente de ese correo electrónico tramitescolpensiones2@colpensiones.gov.co.

Igualmente, la accionante allegó comunicación fechada 19 de julio de 2022 que recibió de parte de COLPENSIONES, en la que le indica en su referencia ese número de radicado “2022_9842592 del 18 de julio de 2022” 18/07/2022” y le informa que “En respuesta a su petición relacionada con: “(...) Solcito se sirva expedirme copia de la constancia de ejecutoria de la Resolución número 88476 del 2014 (...)”, le informamos que, el formulario a través del cual radicó su solicitud, está dispuesto únicamente para la atención de ciudadanos y empleadores que tienen como documento de identidad: Pasaporte, NIT, Tarjeta de Identidad o Registro Civil, los demás, deben hacer sus solicitudes a través de nuestra Sede Electrónica. De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que su tipo de documento de identidad es Cédula de ciudadanía, resulta necesario que envíe nuevamente su requerimiento”. Seguidamente le explica cómo ingresar a la “Sede Electrónica”.

Así mismo, la accionada en el informe que rindió con ocasión de esta acción acompañó esa respuesta para señalar que la petición había sido resuelta de fondo y de forma congruente con lo solicitado.

No obstante, de su revisión no colige este despacho que comporte una respuesta de fondo, toda vez que nada le menciona sobre la copia de la constancia de ejecutoria de la Resolución número 88476 del 2014 ni de la copia de la notificación personal de ese acto administrativo, que es lo pretendido en el derecho de petición.

Tampoco son de recibo los demás argumentos expuestos por la accionada según los cuales: **i)** se encuentra facultada para exigir el diligenciamiento de formularios para atender las peticiones en sede electrónica y que se hace necesario que la actora los diligencie y radique para poder estudiar de fondo la solicitud, **ii)** la petición se radicó a través de un correo “NO autorizado por esta Administradora, pero además sin que se muestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega”, y **iii)** que en su página ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica, para indicar que el correo utilizado por la accionante nunca ha estado habilitado con este fin y que no permite la transferencia de datos.

Lo anterior porque esos argumentos resultan ser hechos nuevos que no se le indicaron en la respuesta dada inicialmente en la que únicamente le informó a la peticionaria que debía diligenciar un formato específico para atender su solicitud; también esas explicaciones reflejan contradicción, ya que afirmó que mediante esa comunicación del 19 de julio de 2022 le había dado respuesta de fondo y congruente a la accionante, por lo que incluso solicitó que se declarara improcedente esta acción por carencia de objeto por hecho superado, pero como ya se indicó no puede tenerse

esa contestación como de fondo por no resolver el asunto planteado y a su vez argumenta que el canal utilizado por la peticionaria no es el autorizado.

Sobre ese punto la Corte Constitucional en la sentencia T-230/20, citada por la misma accionada, precisó que:

“las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que 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” (Subraya este despacho).

Puede afirmarse sin lugar a duda que el correo electrónico al cual la accionante dirigió la petición sí es un medio tecnológico habilitado por Colpensiones para comunicarse con las personas, pues de allí generó una respuesta a la accionante, que, aunque no de fondo, si logra evidenciarse que se trata de un canal para ejercer el derecho de petición.

Ante esas circunstancias, el derecho invocado por la accionante se encuentra en latente estado de vulneración, toda vez que la petición presentada en la fecha antes citada, aún no le ha sido contestada de fondo, razón por la cual el mismo debe ser tutelado.

VIII.- DECISION:

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Doce Civil del Circuito de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

PRIMERO: TUTELAR a **MARIA ANATOLIA ROMERO ORTIZ**, el derecho fundamental de **PETICIÓN** vulnerado por la accionada **COLPENSIONES**.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **COLPENSIONES**, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, que en el improrrogable término de 48 horas siguientes a partir de la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta

de fondo al pedimento (**accediendo o negando, según sea el caso**) elevado por la accionante el **18 de julio de 2022.**

TERCERO: DISPONER, por secretaría, la notificación de esta sentencia por el medio más expedito y eficaz, indicando a las partes que pueden impugnarla en los 3 días siguientes.

CUARTO: ORDENAR que, si esta sentencia no es impugnada, se remita el expediente a la Corte Constitucional, para la eventual revisión del fallo, en el término previsto en el Decreto 2591 de 1991. **OFICIESE.**

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

WILSON PALOMO ENCISO
JUEZ

NA

Firmado Por:
Wilson Palomo Enciso
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 012
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **7c24cdc160a3fdd02c8dc0f5ebd0b91fbbc79d868369bbd83ffb3c9091f94b64**

Documento generado en 05/09/2022 04:12:06 PM

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