

JUZGADO VEINTICINCO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C., veintiuno de marzo de dos mil veinticuatro.

Acción de Tutela No. 110013103 025 2024 00108 00.

Resuelve el Juzgado la acción de tutela presentada por KAREN ZULAY MUÑOZ GUEVARA contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –COLPENSIONES-.

1. ANTECEDENTES

1.1. La señora Muñoz Guevara presentó acción de tutela demandando la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, solicitó que, tutelada la aludida garantía, se ordene a la Administradora de Pensiones accionada dar contestación a la petición que afirma haber presentado ante esa entidad el pasado 24 de enero de 2024.

1.3. Admitida la acción constitucional por parte de este Estrado Judicial, se dispuso oficiar a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES-, a fin de que rindiera un informe detallado sobre las manifestaciones contenidas en el escrito de tutela.

COLPENSIONES manifestó que la petición que reclama la accionante no fue presentada a través de ninguno de los medios oficiales dispuestos por esa entidad con tal fin, pues esta fue remitida al correo electrónico notificacionesjudiciales@copensiones.gov.co, que es un canal exclusivo para efectos de notificaciones judiciales, y así se le hizo saber a la actora, pues mediante respuesta automática se le indicó que si su solicitud no era relacionada con algún requerimiento judicial, no sería tramitada.

Considera que para que nazca la obligación en cabeza de esa entidad de abordar dicho requerimiento, es necesario que este sea presentado a través de un canal habilitado para ello, con el fin de tener una comunicación efectiva entre las dos partes; sin embargo, como el buzón antes referido nunca ha estado habilitado

con ese fin, no permite la transferencia de datos. Por lo tanto, al no estar acreditada la petición, se acude a la acción de tutela como mecanismo principal y no residual, lo que conlleva su improcedencia. Además, que no se acreditó un perjuicio irremediable ni la vulneración de los derechos invocados, por lo que solicitó la denegación del amparo.

2. CONSIDERACIONES

2.1. La Constitución Política en su artículo 86 estableció la acción de tutela, con el objeto de que toda persona pueda reclamar en todo tiempo y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en casos excepcionales.

2.2. El presente trámite se inició, fundamentalmente, por la vulneración de los derechos de petición y debido proceso. Frente a este derecho, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el canon 1º de la Ley 1755 de 2015 *-por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-*, y el cual se acompaña con lo previsto en la norma 23 Superior, lo ha definido como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con miras a obtener una pronta resolución, advirtiéndose, además, por vía jurisprudencial que, a diferencia de los términos o procedimientos judiciales, esta protección fundamental es una vía expedita de acceso directo a las autoridades, y aunque su objetivo no incluye la exigencia de una resolución en un sentido determinado, sí implica para que exista un pronunciamiento oportuno y concreto frente a la reclamación que se invoca.

Por otro lado, conforme lo establece el artículo 14 del CPACA, modificado por la citada Ley, salvo norma especial, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Asimismo, y conforme al párrafo de dicho canon normativo, en caso de no resolverse la petición dentro del lapso citado *"la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado (...)*

expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará repuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Adicional a lo anterior, recuerda esta judicatura que, conforme a los lineamientos antes expuestos, el término de 15 días con que originalmente contaban las entidades, para resolver la petición formulada, dicho plazo fue ampliado conforme a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional con ocasión al estado de emergencia sanitaria decretado, por lo que el estudio de las peticiones causa de la acción de amparo debían responderse dentro del término de 30 días. Posteriormente, mediante la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, se derogó el precepto 5º antes mencionado, por lo que a partir del día siguiente de la promulgación de esa norma, el término para resolver las peticiones, volvió a ser de 15 días.

En cuanto al término con el que se cuenta para resolver peticiones como la que se reclama en este asunto, la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia SU-975 de 2003 y en desarrollo del derecho fundamental de petición en materia de solicitudes pensionales, fijó los siguientes parámetros para resolver de fondo las peticiones elevadas ante las AFP, así:

“(…) (i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. Y el término de (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal(…).” (se subrayó)

2.4. En el caso bajo estudio, lo primero que advierte este despacho es que la petición que reclama la accionante fue presentada por medios electrónicos, dirigida al correo electrónico notificacionesjudiciales@copensiones.gov.co, buzón que la accionada Colpensiones asegura no ser un canal oficial con ese fin, y por lo mismo, considera que como el requerimiento no fue tramitado en debida forma no existe obligación para atenderlo.

Por lo tanto, corresponde a este juez constitucional determinar si la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones- desconoció el derecho

de petición de la actora, al no dar trámite a la solicitud radicada ante esa entidad el pasado 24 de enero de 2024, a través del email antes referido.

El numeral 1° del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que regula los derechos de las personas ante las autoridades dispone que *“presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.”* A su turno, el artículo 7° ib. 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.

Ahora, la jurisprudencia constitucional ha indicado que *“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.”*¹

Por lo tanto, la defensa formulada por Colpensiones en este caso no puede ser admitida por esta judicatura, pues aunque asegura que el correo electrónico utilizado para la radicación de la petición no es el oficial, lo cierto es que corresponde a un canal digital de la entidad y utilizado por ésta, que de paso hay que precisarlo, no fue desconocido por esa entidad en su respuesta a la tutela, siendo su responsabilidad gestionar todas las peticiones presentadas por medios electrónicos, sin que la norma (núm. 6 art. 7 Ley 1437 de 2011), haya hecho distinción alguna.

Incluso, si la accionada consideraba que el correo electrónico notificacionesjudiciales@copensiones.gov.co no era el medio adecuado para dar trámite a la solicitud, una vez recibida la petición debió re direccionarla y darle

¹ Sentencia T 203 de 2020

traslado de esta al área encargada para ello, al interior de esa entidad, en aplicación al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que señala:

“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

En un caso similar, la Corte Suprema de Justicia- Sala Laboral indicó:

“La anterior aseveración radica en que, frente a la petición elevada, no se evidencia en el plenario respuesta alguna, por lo que no es de recibo para esta Sala el argumento esbozado por Colpensiones en su respuesta al escrito tutelar y de impugnación pues si bien la demandante dirigió su petición al correo «notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co», cuando la entidad tiene establecido un canal especial para tales asuntos, lo cierto es que se limitó a notificar a la petente que la solicitud no fue presentada en los «canales oficiales habilitados para la radicación de trámites, solicitudes y PQRS» y, de ese modo, omitió cumplir con su obligación legal de remitir la petición a la autoridad encargada para que realizara el pronunciamiento de fondo, claro y preciso conforme a la súplica de la actora.

Téngase en cuenta que la Ley 1755 de 2015 dispuso que las peticiones podrán ser radicadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y, en el mismo marco, señaló que ninguna autoridad podrá negar la recepción y radicación de solicitudes respetuosas. Además, el artículo 21 ibidem prevé que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará al interesado y remitirá la petición al competente.

De manera que, si bien Colpensiones tiene un proceso administrativo para la recepción de documentos, ello no la exoneraba de dar el trámite respectivo al interior de la misma entidad y de esa forma dar una respuesta de fondo y oportuna de la causa sometida a su conocimiento.”²

Teniendo en cuenta todo lo anterior, como la petición de la accionante presentada el pasado 24 de enero de 2024, mediante la cual solicitó copia de su historia laboral, aun cuando fue recibida por Colpensiones no fue tramitada dentro del término legal y jurisprudencialmente dispuesto (15 días), esa actitud omisiva, para este Juez Constitucional, conlleva a una flagrante violación de su derecho constitucional fundamental de petición.

3. CONCLUSIÓN

En estas condiciones, el amparo impetrado se concederá, ordenando a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES,

² STL6570-2022

pronunciarse sobre la petición presentada por la actor el pasado 24 de enero de 2024.

4. DECISIÓN DE PRIMER GRADO

Con fundamento y apoyo en lo dicho, el Juzgado Veinticinco Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

4.1. Conceder el resguardo del derecho fundamental de petición de la accionante KAREN ZULAY MUÑOZ GUEVARA, por lo antes expuesto.

4.2. Ordenar a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, que por intermedio de su representante legal, Director, o quien haga sus veces, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión, de respuesta a la petición del 24 de enero de 2024, elevada por KAREN ZULAY MUÑOZ GUEVARA, y ponga en conocimiento de la peticionaria la respuesta brindada.

4.3. Notificar este fallo conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

4.4. Remitir las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

Notifíquese y cúmplase

El Juez,

LUIS AUGUSTO DUEÑAS BARRETO

Firmado Por:
Luis Augusto Dueñas Barreto
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 025
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: **acb2b50487e5a13c43f6a66807d854cb44d67b7c5f1071fd113f7919136db659**

Documento generado en 21/03/2024 09:27:21 AM

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