

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO
LEY 600 DE BOGOTA
Carrera 28 A Nro. 18 A 67 Piso 5 Bloque E.
Complejo Judicial de Paloquemao
Teléfono 601-3532666 ext. 71489
Correo institucional: pcto49bt@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Bogotá D.C., primero (01) de noviembre de dos mil veintitrés (2.023)

ASUNTO

Decidir la acción de tutela presentada por la señora **CLARA INES CANTOR MOLINA**, contra la **SUPERINTEDECENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, en la que se vinculó a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES-DIRECCION DE HISTORIAS LABORALES** y a la **AFP PROTECCION**.

SITUACION FACTICA

Relató la señora **CLARA INES CANTOR MOLINA**, que el día **29 de agosto de 2023**, radicó ante la **SUPERINTEDECENCIA FINANCIERA**, una queja, con el fin de que, como ente de control, procediera a **CONMINAR** y **SANCIONAR** a la **AFP – PROTECCIÓN S.A.**, y a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES-**, para que procedieran a efectuar la corrección de su historia laboral, ya que después de un mes no se ha dado respuesta de **FONDO** a su petición.

Esta actuación fue recibida el 24 de octubre de 203, procedente de la oficina de reparto mediante el aplicativo web.

DERECHOS Y PRETENSIONES INVOCADAS

Se alegó la vulneración del derecho de petición, debido proceso y seguridad social.

La pretensión concreta es la siguiente: “... ordenar a la **SUPERINTEDECENCIA FINANCIERA**, se sirva contestar la petición elevada de forma **SATISFACTORIA Y DE FONDO**, dado que **CUMPLO CON TODOS LOS REQUISITOS DE LEY**, con el fin de que cese la violación a los derechos relacionados anteriormente”

CONTESTACION DE LA DEMANDA

1.- El Representante legal judicial de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A., sostuvo que la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA, presentó afiliación al Fondo de Pensiones Obligatorias Administrado por ING, hoy Protección S.A., desde 12 de Agosto de 1998 y con Fecha de Efectividad de la afiliación del 1° de Octubre de 1998, con traslado horizontal dentro del Régimen de Ahorro Individual proveniente de la AFP Porvenir; la vigencia de la afiliación culminó con ING, hoy PROTECCION, el 31 de enero del 2009, fecha en la que se trasladó al INSTITUTOS DE SEGUROS SOCIALES hoy COLPENSIONES, entidad a la que trasladaron los aportes en la misma anualidad, como se puede evidenciar en el registro de SIAFP.

Así las cosas, la AFP cumplió con su obligación de trasladar los aportes y la historia laboral a COLPENSIONES, por tanto, no se tiene ninguna gestión pendiente, tarea o solicitud por parte de COLPENSIONES para la reconstrucción de la historia laboral.

Según los hechos narrados por la parte accionante en su escrito de tutela, es claro que la presunta vulneración de derechos fundamentales se le atribuye exclusivamente a COLPENSIONES y no a PROTECCIÓN S.A., pues realmente la Administradora de Pensiones y Cesantías no tiene competencia alguna en el caso y desconoce en su totalidad las situaciones que dieron origen a la acción de tutela de referencia. En el asunto se evidencia una falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de PROTECCIÓN S.A., al no existir una conexión de esa entidad con la situación que da origen a la controversia suscitada, es decir, la Administradora no participa realmente de los hechos que dan lugar a la acción legal.

2.- La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, contestó que revisada la base de datos de la herramienta tecnológica SmartSupervision, dispuesta por esa autoridad como medio para que los consumidores interpongan sus reclamos ante las entidades vigiladas, quienes en virtud del principio de responsabilidad establecido en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 20091, así como la obligación establecida en el literal k) del artículo 72 de la misma normatividad, son las encargadas de resolver dichas quejas, se encontró antecedentes de una queja interpuesta por la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA en contra de COLPENSIONES.

En ese sentido, conforme a la solicitud efectuada por el Despacho se precisa que el trámite de la queja en cuestión, NO involucra el ejercicio de las funciones jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, a esa Superintendencia

El consumidor financiero puede acudir directamente a la entidad vigilada, ante el Defensor del Consumidor Financiero de esa, o ante ese Organismo, según lo previsto en el artículo 2° de la Ley 1328 de 2009, que señala: “(...) *Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda (...)*”.

Para el caso de las quejas radicadas directamente ante la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010 y en concordancia con lo señalado en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo II, numeral 8° y siguientes, se traslada la queja a la entidad vigilada, quien deberá gestionarla con estricta observancia del principio de responsabilidad que le asiste, atenderla y dar respuesta a la misma conforme a lo previsto en los literales d) y k) de los artículos 3° y 7° de la Ley 1328 de 2009.

Mediante el Decreto 2399 del 27 de diciembre de 2019, que modificó el Decreto 2555 de 2010, transformando la estructura de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se creó la Delegatura para el Consumidor Financiero y las Direcciones de Conductas Uno y Dos, señalando entre sus funciones las siguientes: “(...) **ARTÍCULO**

11.2.1.4.11. Funciones comunes de las Direcciones de Conductas. Son funciones comunes de la Dirección de Conductas Uno y de la Dirección de Conductas Dos, respecto de las entidades a su cargo, las siguientes:(...)” “(...) 3. Tramitar las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades vigiladas por parte de los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera (...)” “(...) 4. Supervisar los mecanismos para la atención y resolución de las reclamaciones y quejas por parte de las entidades vigiladas, conforme a los criterios definidos por la Superintendencia (...)”. Como se puede apreciar, la función de la SFC respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros es “tramitar” las quejas, de tal manera que la atención y resolución de las mismas queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida en que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores.

Insistió que la entidad vigilada es la obligada legalmente para atender el reclamo presentado por el consumidor financiero y conviene tener presente que no es posible para esta Superintendencia en sede administrativa de queja, solicitar o requerir que la entidad financiera vigilada resolver en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio.

En conclusión: (i) quien debe atender las reclamaciones son las entidades vigiladas causantes del posible daño, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero, (ii) Es función de la SFC verificar que las respuestas que suministren las entidades sean transparentes, claras, suficientes, oportunas, de fondo y que resuelvan todos los puntos planteados por los consumidores financieros quejosos, independientemente de la favorabilidad en su resolución, a partir del estudio en conjunto más no individualizado de aquellas y (iii) el impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero dentro de las entidades vigiladas, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestas por ellas.

Como consecuencia de la función establecida en el citado Decreto 2555 de 20108 , y con el fin de contar con mayores herramientas e información para una supervisión eficiente y efectiva de los mecanismos de atención y resolución de las quejas o reclamos presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, sus Defensores del Consumidor Financiero y/o ante la SFC, mediante la Circular Externa 023 de 2021 se implementó la herramienta tecnológica Smartsupervision con el objetivo de contar con información oportuna y actualizada derivada de la gestión realizada por las entidades vigiladas frente a la temática mencionada. La herramienta tecnológica denominada Smartsupervision, que está enlazada con un servicio de integración de bases de datos en la nube, permite que las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante cualquier instancia se trasmitan de manera inmediata y automática hacia las entidades vigiladas para su gestión, estas capturan la queja, su información anexa y comienzan a atenderla y resolverla, poniendo a disposición de la SFC la información derivada de dicho proceso, la cual queda consignada en la nube en tiempo real o en el transcurso del día en que la queja se recibió, gestionó o finalizó. Al contar con la información de la gestión de todas las quejas o reclamos del sistema financiero en las mismas condiciones, la SFC, a través de las labores de supervisión, puede conocer la efectividad de los procesos de gestión de quejas o reclamos y la forma como estos se traducen en una atención de calidad, con respuestas oportunas, claras, completas y de fondo, a partir del estudio en conjunto y no individualizado de aquellas, generando bienestar a todos los consumidores financieros. Frente al peticionario, Smartsupervision facilita la interposición de la queja a través de la página de internet o de los canales habituales de la Superintendencia (correo electrónico, presencial o vía telefónica), informándole en cada caso el traslado de su reclamo a la entidad vigilada y aclarando que es aquella la que debe atender su inconformidad.

Así mismo, el peticionario debe ingresar a la plataforma a consultar el estado de su queja o reclamo y una vez la entidad vigilada haya emitido una respuesta final será su responsabilidad (de la Entidad) notificar la misma al consumidor.

En ese orden de ideas, es la entidad vigilada la obligada legalmente para atender y responder el reclamo presentado por el consumidor financiero conforme al principio de responsabilidad señalado en la norma ya descrita, por lo que una vez brindada la respuesta al interesado por parte de la vigilada, esta podrá cerrar la queja sin que medie para ello, acto o pronunciamiento particular por parte de la SFC, pues se reitera que esta autoridad simplemente pone a disposición de los consumidores esta plataforma para la tramitación de sus inconformidades.

A través del radicado **25141693414687333792**, la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA interpuso el **30 de agosto de 2023**, queja en contra de COLPENSIONES a través de la herramienta tecnológica SmartSupervision; en aras de garantizar la protección al derecho fundamental de petición de la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA, la Superintendencia le contestó informándole sobre la apertura de la queja en la herramienta tecnológica SmartSupervision, y explicándole que sería la entidad vigilada la responsable de otorgarle directamente una respuesta a su reclamación

Así pues, verificada la información disponible en la herramienta tecnológica se constató que, **en respuesta del 8 de septiembre de 2023, COLPENSIONES dio respuesta a la queja.**

Así las cosas, esa autoridad en ejercicio de sus funciones administrativas no tiene competencias para interferir en las relaciones comerciales suscritas entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, ni para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, dirimir conflictos contractuales, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, entre otros. Conforme a lo expuesto, la Superintendencia no se encuentra legitimada en la causa por pasiva para ser sujeto de la presente acción por cuanto no tiene relación alguna con los intereses particulares que se discuten en la misma y no está vulnerando ninguno de los derechos invocados por la accionante.

3.- MARTHA ELENA DELGADO RAMOS, Directora de la Dirección de Acciones Constitucionales de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones-, precisó que al validar el sistema de información de la entidad, se pudo corroborar que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA presentó queja el 30 de agosto del 2023, la cual fue respondida de fondo, clara y congruente mediante comunicación del 08 de septiembre de 2023 BZG 2023_14553043, remitida al correo electrónico autorizado, esto es, front6@superfinanciera.gov.co

PRUEBAS

1.- Con la demanda de tutela se anexaron los siguientes documentos:

*Queja

*Soporte de envío

2.- La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, remitió los siguientes documentos:

*Copia de la queja

*Acuse recibido

*Respuesta de COLPENSIONES a la accionante

3.- COLPENSIONES remitió el oficio de respuesta a la accionante.

CONSIDERACIONES

➤ PROBLEMA JURIDICO:

Determinar si COLPENSIONES demostró haber enviado la respuesta a la queja radicada por CLARA INES CANTOR MOLINA.

➤ DEL DERECHO DE PETICION:

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental¹, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, ya que es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes².

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte Constitucional que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”².

Este tópico busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas.

Igualmente implica que las autoridades y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, *implica resolver materialmente la petición*. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber 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 (iv) *consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una*

¹ En las sentencias C-748/11 y T-167/13, esta Corte manifestó que: “el derecho de petición se considera también un derecho instrumental, puesto que es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación. Igualmente ha resaltado la Corte que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa”. En igual sentido, la sentencia C-951/14 insistió en que “esta Corporación se ha pronunciado en incontables ocasiones sobre el derecho de petición. En esas oportunidades ha resaltado la importancia de esa garantía para las personas, toda vez que se convierte en un derecho instrumental que facilita la protección de otros derechos, como por ejemplo, la participación política, el acceso a la información y la libertad de expresión” 2 Sentencia T-430/17. 2 Sentencia T-376/17. 2 Sentencias T-610/08 y T-814/12. 2 Sentencia T-430 de 2017.

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”². En esa dirección, se concluye entonces que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva.

Además, es relevante la obligación del emisor de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. **Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho². En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que; “el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” v, en esa dirección, la notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades.**

La Corte Constitucional, en sentencia T-044/19, dijo lo siguiente:

“NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION-Elementos. (i)Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.” (ii)Resolver de fondo la solicitud. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada. (iii)Notificación. No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado”.

➤ DEL CASO CONCRETO:

La accionante, **CLARA INES CANTOR MOLINA** sostuvo que la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, no le había dado respuesta de fondo a la queja presentada el 29 de agosto de 2023, contra COLPENSIONES, por la omisión de corrección de la historia laboral.

➤ DE LA INFORMACION DADA POR LA AFP PROTECCION POR LA VINCULACION QUE SE LE HIZO POR PARTE DEL JUZGADO:

La Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A., sostuvo que la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA, presentó afiliación al Fondo de Pensiones Obligatorias Administrado por ING, hoy Protección S.A., desde 12 de Agosto de 1998 y con Fecha de Efectividad de la afiliación del 1° de Octubre de 1998, con traslado horizontal dentro del Régimen de Ahorro Individual proveniente de la AFP Porvenir; la vigencia de la afiliación culminó con ING, hoy PROTECCION, el 31 de enero del 2009, fecha en la que se trasladó al INSTITUTOS DE SEGUROS SOCIALES hoy COLPENSIONES, entidad a la

que trasladaron los aportes en la misma anualidad, como se puede evidenciar en el registro de SIAFP.

Sostuvo que cumplió con su obligación de trasladar los aportes y la historia laboral a COLPENSIONES, por tanto, no se tiene ninguna gestión pendiente, tarea o solicitud por parte de COLPENSIONES para la reconstrucción de la historia laboral.

➤ **DE LA QUEJA FORMULADA ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA:**

La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** contestó que esa entidad desde el 30 de agosto de 2023, asignó una radicación en la plataforma SmartSupervision **25141693414687333792** y le corrió traslado a la entidad vigilada para la resolución de la queja, y se lo comunicó a la interesada *“Le informamos que la queja presentada en contra de **Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones** fue recibida y será ésta la responsable de darle respuesta en cumplimiento de lo dispuesto en el literal D del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.”*

También indicó que: (i) quien debe atender las reclamaciones son las entidades vigiladas causantes del posible daño, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero, (ii) Es función de la SFC verificar que las respuestas que suministren las entidades sean transparentes, claras, suficientes, oportunas, de fondo y que resuelvan todos los puntos planteados por los consumidores financieros quejosos, independientemente de la favorabilidad en su resolución, a partir del estudio en conjunto más no individualizado de aquellas y (iii) el impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero dentro de las entidades vigiladas, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestas por ellas.

Como consecuencia de la función establecida en el citado Decreto 2555 de 20108, y con el fin de contar con mayores herramientas e información para una supervisión eficiente y efectiva de los mecanismos de atención y resolución de las quejas o reclamos presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, sus Defensores del Consumidor Financiero y/o ante la SFC, mediante la Circular Externa 023 de 2021 se implementó la herramienta tecnológica Smartsupervision con el objetivo de contar con información oportuna y actualizada derivada de la gestión realizada por las entidades vigiladas frente a la temática mencionada. La herramienta tecnológica denominada Smartsupervision, que está enlazada con un servicio de integración de bases de datos en la nube, permite que las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante cualquier instancia se transmitan de manera inmediata y automática hacia las entidades vigiladas para su gestión, estas capturan la queja, su información anexa y comienzan a atenderla y resolverla, poniendo a disposición de la SFC la información derivada de dicho proceso, la cual queda consignada en la nube en tiempo real o en el transcurso del día en que la queja se recibió, gestionó o finalizó. Al contar con la información de la gestión de todas las quejas o reclamos del sistema financiero en las mismas condiciones, la SFC, a través de las labores de supervisión, puede conocer la efectividad de los procesos de gestión de quejas o reclamos y la forma como estos se traducen en una atención de calidad, con respuestas oportunas, claras, completas y de fondo, a partir del estudio en conjunto y no individualizado de aquellas, generando bienestar a todos los consumidores financieros. Frente al peticionario, Smartsupervision facilita la interposición de la queja a través de la página de internet o de los canales habituales de la Superintendencia (correo electrónico, presencial o vía telefónica),

informándole en cada caso el traslado de su reclamo a la entidad vigilada y aclarando que es aquella la que debe atender su inconformidad.

Y en aras de garantizar la protección al derecho fundamental de petición de la señora CLARA INÉS CANTOR MOLINA, la Superintendencia le informó a la accionante sobre la apertura de la queja en la herramienta tecnológica SmartSupervision, explicándole que debe ser la entidad vigilada la responsable de otorgarle directamente una respuesta a su reclamación, de lo cual la Superintendencia allegó la siguiente prueba:



Estimado
Usuario:
Clara Ines Cantor Molina

Le
informamos que su queja ha sido recibida y radicada con el siguiente número:
25141693414687333792

Indicándole además que:

Le
informamos que la queja presentada en contra de **Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones** fue recibida y será ésta la responsable de darle respuesta en cumplimiento de lo dispuesto en el literal D del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

Recuerde
que si su queja fue presentada a través de un canal diferente a la página web de este organismo, debe registrarse en la plataforma de Smartsupervision de la Superintendencia Financiera de Colombia donde puede ingresar a través en el siguiente enlace:
<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/educacion-al-consumidor-financiero-10086940>

Después
de efectuado el registro:

Se
enviará a su correo electrónico la notificación cuando la entidad vigilada genere respuesta a su inconformidad.

Se
podrá consultar el estado de la queja a través del sitio de seguimiento en el siguiente botón:

SEGUIMIENTO DE QUEJA

De manera que, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA le dio respuesta de fondo a la queja, indicándole el procedimiento que se iba a adelantar, cuál era la competencia que tenía, e informándole a través de qué medio tecnológico podía hacerle seguimiento a la queja.

➤ **DE LA QUEJA CONTRA COLPENSIONES Y LA RESPUESTA:**

La accionante se quejó contra COLPENSIONES, por cuanto:

“1. Desde el día 10 de junio de 2022, he venido solicitándole a la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, la corrección de mi historia laboral.

“2. Mediante oficio de fecha 5 de julio de 2022, expedido por el Director de Historias Laborales de Colpensiones, se me informó que mi empleador había efectuado de forma

errada los pagos al RAIS cuando me encontraba afiliada al RPM y que iniciaría el proceso de formalización de los mismos.

“3. A pesar de haber transcurrido más de 10 meses y no al no obtener respuesta alguna por parte de la accionada, procedí el día 10 de mayo de 2023 a reiterar la solicitud de corrección de mi historia laboral; señalando de manera taxativa las inconsistencias presentadas.

“4. Mediante oficio B2023_6910925-2169750 del 14 de agosto de 2023, Colpensiones me informó, previa interposición de una acción de tutela; que los ciclos 12/2011, 01/2020, 03/2020 y 03/2022, se encontraban acreditados correctamente en mi historia laboral; frente a los demás ciclos 03/1997 a 08/1997, 10/1997, 04/2002, 06/2002 a 10/2002, 02/2003 a 01/2009 aseguró haber recibo los aportes y el archivo plano por parte de las AFP respectivas, PERO que se encontraba normalizando los mismos y que podían presentar errores que generaban demoras adicionales a las ya presentadas.

“5. Al verificar la historia laboral expedida por la entidad de fecha 22 de agosto de 2023, en efecto, se encontraron corregidos y cargados los meses de 12/2011, 01/2020, 03/2020 y 03/2022, y se certificó que contaba con 1.025 semanas de cotización al 30 de julio de 2023.

“6. No obstante, también se advierte, que COLPENSIONES de manera unilateral y sin justificación legal alguna, sustrae de mi historia laboral, las semanas legalmente cotizadas; ya que, los ciclos 02/2012 a 04/2012 aparecen cargados con días inconsistentes cuando se le cotizó y pago sobre los 30 días del mes, máxime cuando en historias laborales anteriores aparecían cargados de manera completa.

“7. Así las cosas, y al efectuar el cruce de información correspondiente, encontré que Colpensiones en efecto corrigió los ciclos 12/2011, 01/2020, 03/2020 y 03/2022, PERO me suprimió otros que ya se encontraban debidamente acreditados en mi historia laboral.

“8. De verdad que el actuar de COLPENSIONES, NO tiene límites ya que, de un lado, suprime las semanas legalmente cotizadas y del otro, DILATA el cargue de las semanas de los aportes que ya le fueron trasladados por los FONDOS desde hace más de 14 años, tomándose sin justificación legal alguna PLAZOS ADICIONALES una vez se le interponen las acciones constitucionales en su contra, emitiendo oficios formateados que dan respuestas FICTICIAS para que se le archivaran las acciones incoadas en su contra.

“9. Como pueden observar, las respuestas dadas por Colpensiones, denotan MALA FE y UN ACTUAR DESLEAL e ILEGAL, atentando contra mis derechos fundamentales (derecho de petición, debido proceso administrativo, seguridad social en pensiones y habeas data), INCUMPLIMIENTO TODAS SUS OBLIGACIONES COMO ADMINISTRADORA DE PENSIONES, en virtud a que toma REPRESALIAS, en contra de los afiliados que exigen la protección de sus derechos, bien sea insistiendo en las correcciones de sus historias laborales o con los que interponen acciones constitucionales en su contra; haciéndoles creer que en efecto realizaron las correcciones solicitadas (lo que puede dar lugar a investigar un presunto fraude procesal) PERO de manera amañada y abusiva suprime las semanas perfectamente acreditadas en sus historias laborales; conducta que resulta ser reprochable administrativamente y penalmente, dado que de conformidad a lo ordenado legalmente, SE ENCUENTRA OBLIGADA como administradora de Pensiones, respecto de la información consignada en la historia laboral de sus afiliados, a:

- Custodiar, conservar y guardar la información y los documentos que soportan las cotizaciones.*
- Consignar información cierta, precisa, fidedigna y actualizada en las historias laborales. El derecho fundamental al hábeas data; el valor probatorio que ostenta la historia laboral compromete a las entidades encargadas de su administración a asegurar que su contenido*

sea confiable, esto es, a garantizar que refleje el verdadero esfuerzo económico que realizó el potencial beneficiario de la pensión en aras de la satisfacción de las condiciones legales para acceder a ella

- *Brindar respuestas oportunas y completas a las solicitudes de información, corrección o actualización de la historia laboral que formulen los afiliados al Sistema General de Pensiones.*
- *Garantizar que antes de resolver sobre la respectiva petición, el expediente prestacional, y en particular la historia laboral del afiliado, cuente con información completa y actualizada” y la de “asegurar que la respuesta a las peticiones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.*

“10. Realmente resulta insólito, que después de haber transcurrido más de 1 año de venir realizando las gestiones necesarias, para obtener una historia laboral debidamente corregida, no se haya realizado una gestión completa y correcta, y de manera abusiva y unilateral, se me quiten las semanas realmente cotizadas, ya que en realidad cuento con más de 1.395 semanas, PERO cada vez que consulto el documento en la página oficial de la entidad, las mismas tienen a disminuir sin explicación alguna.

“11. Así las cosas, incurre Colpensiones en negligencia administrativa al no dar respuesta de fondo a mi solicitud, pues en estos momentos no aparecen reflejadas las semanas que realmente he cotizado a lo largo de toda mi vida laboral, las cuales resultan fundamentales para que se realice de manera correcta, el reconocimiento y pago de mi pensión de vejez”.

La respuesta que COLPENSIONES dice le envió a la accionante, en cumplimiento a la intermediación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, es la siguiente:

En relación a su solicitud, informamos:

Una vez verificadas nuestras bases de datos, le confirmamos que los siguientes ciclos, se encuentran registrados correctamente en su Historia Laboral, con su respectivo sticker 91 por traslado de régimen según lo reportado por Asofondos,

- ✓ CONSTRUCTORA C & R S A – Nit ., 830017786 (199703 a 199708)
- ✓ PIEDRAS Y TRANSPORTES LTDA – Nit., 890934614 (199708 y 199710)
- ✓ EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES – Nit., 899999115 (200204, 200206 a 200210, 200302 a 200312, 200401 a 200412, 200501 a 200512, 200601 a 200610, 200612,

200701, 200702, 200704, 200705, 200707, 200709 a 200712, 200801 a 200805, 200807, 200809 a 200811).

Por otra parte, los ciclos 201202 y 201203, cotizados en nuestra entidad por el empleador EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES – Nit., se encuentran aplicados y acreditados de forma correcta.

Ahora bien, en lo que atañe a los ciclos: 200601, 200703, 200706, 200708, 200806, 200808, 200812 y 200901, cotizados al Régimen de Ahorro Individual, los mismos no han sido trasladados por la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP), PORVENIR S.A., motivo por el cual no se reflejan en su historia laboral.

Por lo anterior, en curso se encuentra el proceso de recuperación con dicha entidad, en el cual se requiere la verificación y traslado si procede de las cotizaciones faltantes con el empleador EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES – Nit., 899999115, de acuerdo con las políticas establecidas en el Sistema de Seguridad Social.

Tenga en cuenta que es responsabilidad de cada fondo, remitir la información de los ciudadanos que fueron sus afiliados y que decidieron trasladarse al Régimen de Prima Media, administrado por nuestra Entidad; cabe aclarar que Colpensiones, no tiene gestiones pendientes por realizar, nosotros aplicamos o no, cualquier novedad o corrección, de acuerdo con la información que nos suministren.

Tan pronto se obtenga esta información, procederemos a hacer las correcciones a las que haya lugar.

Por otra parte, se verificó el aporte del periodo 201204 y se evidencia que presenta inconsistencias en la acreditación de días y cotización en pensión cancela; así las cosas hasta tanto el empleador EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES – Nit., 899999115 cancele y/o esclarezca la situación presentada no se acreditara de forma correcta.

En razón a lo anterior, de acuerdo a las atribuciones que nos competen y a las leyes vigentes, en curso se encuentra la gestión para requerir al empleador el pago de este periodo; es importante aclarar que la procedencia de dicho proceso depende de algunas variables así:

- Está involucrado en procesos de insolvencia.
- Se encuentra en procesos coactivos (Embargos y otros) adelantados por el Instituto de Seguros Sociales (ISS), hoy a cargo de Ferrocarriles Nacionales.
- Es una persona jurídica liquidada o que no es posible localizar.
- Es una persona natural fallecida.

Recuerde que, puede consultar periódicamente su Historia Laboral, a través de www.colpensiones.gov.co opción Colpensiones Digital, y finalmente, Sede Electrónica, o si lo prefiere, puede acceder de manera directa a través del siguiente enlace: <https://sede.colpensiones.gov.co/login>.

No. de Radicado, 2023_14553043

Esperamos que esta información sea de utilidad; recuerde que su bienestar es nuestra prioridad.

En caso de requerir información adicional, por favor acercarse a nuestros Puntos de Atención Colpensiones (PAC); comunicarse con la línea de servicio al ciudadano en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o con la línea gratuita nacional al 018000 41 0909, en donde estaremos dispuestos a brindarle el mejor servicio.

Atentamente,



CESAR ALBERTO MÉNDEZ HEREDIA
Director de Historia Laboral
Proyecto: IVCUERVOR

Así pues, en criterio del Juzgado, en esa respuesta COLPENSIONES explica el motivo de la inconsistencia de la historia laboral, en cuanto a que la AFP PORVENIR no ha trasladado a COLPENSIONES, unos ciclos de la historia laboral con el empleador EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, por lo tanto se encuentran requiriendo tanto a la AFP PORVENIR como al empleador, dígame COLPENSIONES está haciendo la labor que legalmente le corresponde para actualizar la historia laboral de la accionante, debiéndose entender que esas inconsistencias no son ocasionadas por COLPENSIONES, sino por otras entidades, y que se deben hacer los requerimientos a las mismas, máxime que se trata de períodos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2012, esto es, de casi diecisiete años, lo cual deja ver que es dispendioso, razón por la cual se reitera que la respuesta es de fondo.

Empero, a pesar de que COLPENSIONES remitió con la contestación de la demanda, el oficio de respuesta a la accionante, no remitió al Juzgado el soporte o la prueba del envío al demandante, ante lo cual, el Despacho se comunicó vía telefónica¹ con la apoderada de la accionante, que no habían recibido dicha respuesta.

¹ CONSTANCIA. – 31 DE OCTUBRE DE 2023.- En la fecha se obtuvo comunicación con la abogada MAYARLINE NOGUERA, apoderada de la accionante señora CLARA CANTOR, con el fin de verificar si tenían conocimiento, o habían sido notificadas, de la respuesta adiada 8 de septiembre emitida por COLPENSIONES frente a la queja presentada por la señora CLARA CANTOR, atendiendo la información suministrada por la Superfinanciera, aduciendo que NO HABIAN RECIBIDO CORREO ALGUNO PROVENIENTE DE ESA ENTIDAD. QUE LA ULTIMA COMUNICACIÓN

En consecuencia, como desde la fecha de radicación ante la Administradora de Fondo pensiones- COLPENSIONES - a la fecha de presentación de la tutela, transcurrió más de dos meses, sin que la accionante conozca la respuesta de COLPENSIONES, se tutelaré el derecho de petición y SE ORDENARA al **DIRECTOR DE HISTORIA LABORAL DE COLPENSIONES, CESAR ALBERTO MENDEZ HEREDIA** y/o quien haga sus veces, que en el término máximo de dos (02) días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, si aún no lo ha hecho, so pena de la sanción de arresto y multa y de la respectiva investigación por el delito de fraude a resolución judicial, , proceda a remitir a la accionante, al email: noguerahernandezabogados@hotmail.com, la respuesta emitida el 8 de septiembre de 2023, mediante la cual da respuesta a la queja radicada el 30 de agosto de 2023.

Respecto de los demás derechos fundamentales alegados en la demanda de tutela (debido proceso y seguridad social) cuyo amparo se depreca, no se acreditó ni probó su amenaza o vulneración, por cuanto como se analizó se trata de unas inconsistencias en unas cotizaciones que están siendo objeto de las debidas averiguaciones por parte de COLPENSIONES.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO LEY 600 DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición de la ciudadana **CLARA INES CANTOR MOLINA**, vulnerado por la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES-**.

SEGUNDO: ORDENAR al señor **DIRECTOR DE HISTORIA LABORAL DE COLPENSIONES, CESAR ALBERTO MENDEZ HEREDIA**, y/o quien haga sus veces, que en el término máximo de dos (02) días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, **si aún no lo ha hecho**, so pena de la sanción de arresto y multa y de la respectiva investigación por el delito de fraude a resolución judicial, proceda a remitir a la accionante, **CLARA INES CANTOR MOLINA**, al email: noguerahernandezabogados@hotmail.com, la respuesta emitida el 8 de septiembre de 2023, mediante la cual se resuelve la queja radicada el 30 de agosto de 2023.

TERCERO: DISPONER que en caso de no ser impugnada la sentencia, dentro del término previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 –tres días siguientes a la notificación-, se remita la actuación a la Corte Constitucional, vía correo electrónico, para su eventual revisión.

Las notificaciones a las partes, se deben hacer a las siguientes direcciones electrónicas:

ACCIONANTE:

noguerahernandezabogados@hotmail.com

ACCIONADA Y VINCULADAS:

SUPERFINANCIERA: super@superfinanciera.gov.co

COLPENSIONES: notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co

AFP PROTECCION: accioneslegales@proteccion.com.co

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



**JUAN PABLO LOZANO ROJAS
JUEZ**