

INFORME SECRETARIAL: Bogotá D.C., veinticuatro (24) de mayo de dos mil veinticuatro (2024). Al Despacho de la señora Juez el expediente **2024-10093**, informando que, una vez superado el término de traslado concedido a la entidad accionada, no dio respuesta al requerimiento efectuado y a la fecha se encuentra para resolver la presente **ACCIÓN DE TUTELA. Sírvase proveer.**

FABIO EMEL LOZANO BLANCO

Secretario

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TRECE LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., veinticuatro (24) de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

I. ANTECEDENTES

La señora Clarybel Londoño Urrea, actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela en contra de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Como sustento de sus aspiraciones, en lo que es de interés para la presente acción, indicó que, la entidad accionada le reconoció la pensión de sobrevivencia con ocasión al fallecimiento del señor César Eliceo Navarrete Hernández (q.e.p.d), la cual refiere le fue “*revocada mediante auto del 01 de diciembre de 2021*”.

Así las cosas, aseguró que el 22 de febrero de la anualidad, interpuso derecho de petición ante la encartada, solicitando se le expidiera certificación de la última mesada pensional recibida, junto a un informe detallado de los pagos recibidos por concepto de pensión de sobrevivencia, así como el valor de indexación realizado en cada periodo.

No obstante, refirió no haber recibido respuesta alguna, motivo por el cual, el 11 de abril del 2024, radicó nueva solicitud reiterando la petición realizada con anterioridad, sin obtener contestación. Por último, aseguró que se le ha transgredido su derecho fundamental de petición por cuanto el término otorgado fue ampliamente superado.

Atendiendo los argumentos ya expuestos, solicitó:

1. Se ampare el derecho fundamental de petición del que es titular la señora Clarybel Londoño Urrea.

2. Como consecuencia de lo anterior, se ordene al accionado *"emita el certificado del último pago e informe de los pagos percibidos por la mesada pensional otorgada por pensión de sobrevivencia, así como la indexación realizada cada periodo"*

Como anexo de la solicitud de tutela, fue aportado:

1. Copia de cedula de ciudadanía de la señora Clarybel Londoño Urrea.
2. Copia de documento que contiene imagen/captura de pantalla de correo electrónico suscrito por la señora Claribel Londoño Urrea con fecha de envío el 22 de febrero del 2024, remitido a notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, bajo el asunto *"DERECHO DE PETICIÓN - CLARYBEL LONDOÑO URREA CC. 52.320.729"*.
3. Copia de documento que contiene imagen/captura de correo electrónico de respuesta automática enviada por Colpensiones el 22 de febrero del 2024.
4. Copia de documento que contiene imagen/captura de pantalla de correo electrónico suscrito por la señora Claribel Londoño Urrea con fecha de envío el 11 de abril del 2024, remitido a la dirección notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, bajo el asunto *"ASUNTO: SEGUNDO DERECHO DE PETICIÓN"*.
5. Copia de documento que contiene imagen/captura de pantalla de constancia de entrega del correo radicado bajo asunto *"SEGUNDO DERECHO DE PETICIÓN"* el 11 de abril del 2024.

II. TRÁMITE Y CONTESTACIÓN

A través de la providencia emitida el veinte (20) de mayo del dos mil veinticuatro (2024), se admitió la presente acción de tutela contra la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, requiriéndola con el fin de que rindieran un informe detallado sobre los hechos y pretensiones contenidos en el escrito de la acción.

Así las cosas, la **Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones**, pese a haberlas notificado en debida forma y superado ampliamente el término de traslado, guardaron silencio.

III. PROBLEMA JURÍDICO

Con el fin de emitir la decisión relativa a la solicitud de tutela objeto de análisis, resulta necesario dar respuesta al siguiente problema jurídico:

¿Vulneró la accionada el derecho fundamental de petición del que es titular la señora Clarybel Londoño Urrea, al presuntamente no haber dado una respuesta

a la solicitud presentada el 22 de febrero del 2024, reiterada el 11 de abril del mismo año?

IV. CONSIDERACIONES

1. Competencia.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución, el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, el numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000 y el artículo 1° del Decreto 333 de 2021, este Despacho es competente para conocer de la presente acción constitucional.

2. Del derecho de petición.

Frente al Derecho Fundamental de Petición, cabe recordar que éste es de carácter constitucional con sustento en el artículo 23 de la Carta Política, en virtud del cual las personas tienen la facultad de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades y, además, a obtener pronta respuesta a ellas, por cuanto exige un pronunciamiento oportuno.

Dicho derecho, además fue regulado en la Ley 1755 de 2015, la que impone las reglas generales para presentar y contestar el derecho de petición, estableciéndose en su primer artículo *"Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011"*, refiriendo entonces el artículo 13 de la normativa sustituida que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos de este código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma respuesta".

En el mismo compendio normativo, se dispusieron los términos que se deben tener en cuenta para resolver los derechos de petición, de la siguiente manera:

"Art. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al*

petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia C-007 de 2017, memorada en el proveído T-044 de 2019, indicó que la respuesta a una petición debe cumplir con las siguientes características para que se considere que se encuentra satisfecho el derecho fundamental bajo estudio:

"(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."

Sin embargo, es necesario resaltar que la jurisprudencia constitucional es consistente en sostener que el derecho de petición no supone que la Administración deba acceder a lo pedido, como se vio en la ya citada sentencia T-044 de 2019, en la que se estudió:

"Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican

los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, y en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."

Aunado a las anteriores consideraciones, encuentra esta Juzgadora que el derecho de petición, como los demás derechos fundamentales, cuentan con unos componentes que constituyen su núcleo esencial y otros que son denominados elementos estructurales. Los primeros, son características ontológicas de las prerrogativas constitucionales, mientras que los segundos, se erigen como factores circundantes que permiten la garantía del derecho fundamental y que guardan cercanía con el núcleo esencial. De esta forma se expuso en la Sentencia C-007 de 2017, lo siguiente:

"Este Tribunal ha precisado el entendimiento de los últimos tres requisitos en el sentido de establecer que los elementos estructurales se refieren a aquellos más cercanos a su núcleo esencial, es decir, los aspectos inherentes al ejercicio del derecho que consagren límites, restricciones, excepciones y prohibiciones que afecten dicho núcleo esencial, delimitado por la Constitución. Adicionalmente, ha definido el núcleo esencial como "como el mínimo de contenido que el legislador debe respetar, es esa parte del derecho que lo identifica, que permite diferenciarlo de otros y que otorga un necesario grado de inmunidad respecto de la intervención de las autoridades. Y, en sentido negativo debe entenderse "el núcleo esencial de un derecho fundamental como aquel sin el cual un derecho deja de ser lo que es o lo convierte en otro derecho diferente o lo que caracteriza o tipifica al derecho fundamental y sin lo cual se le quita su esencia fundamental".

Entonces, abarcando propiamente el artículo 23 de la Constitución Política, la Corte Constitucional describió dichos aspectos en la sentencia T-058 de 2018, así:

"Siguiendo estas consideraciones, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-951 de 2014, por medio de la cual se estudió el Proyecto de Ley Estatutaria "(p)or medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", precisó que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. En concordancia, se ha precisado que sus elementos estructurales son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la solicitud puede ser presentada de forma verbal o escrita; (iii) la petición debe ser formulada respetuosamente; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la competencia del Legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas".

En este punto, valga hacer énfasis acerca de la preponderancia que detenta la prueba documental que acredita el efectivo enteramiento al peticionario de la respuesta generada por la entidad pública o el particular receptor de la petición, pues sin esta no es posible perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, como lo ha manifestado la H. Corte Constitucional en la sentencia T-149 de 2013:

"La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas.

A partir de esta reflexión, es claro que, si la entidad está obligada a tener una constancia de la comunicación con el peticionario para probar la notificación efectiva de su respuesta, con mayor razón el juez constitucional, para evaluar el respeto al núcleo esencial de tal garantía debe verificar la existencia de dicha constancia y examinar que de allí se derive el conocimiento real del administrado sobre la respuesta dada".

De igual manera, es importante indicar lo referenciado en la sentencia T-230 del 2020 de la Corte Constitucional, a través de la cual se resaltó el deber de redirigir internamente las peticiones que se alleguen al área correspondiente para que sea resuelta en los términos de la ley 1437 de 2011:

*"Por su parte, cabe anotar que en el escenario en que la entidad deshabilite el chat de mensajería directa de Facebook, quedará abierto el canal para recibir expresiones de la ciudadanía que normalmente no constituyen el ejercicio del derecho de petición (opiniones, sugerencias o felicitaciones), cuyo trámite por el administrador es opcional. **En esa medida, de identificarse excepcionalmente una petición, la entidad deberá prever si en esos casos será respondida por la misma vía, o redireccionada internamente a los canales de PQR.** Teniendo en cuenta el volumen de intercambio que puede generarse, es válido no dar respuesta por este canal, y los términos para contestar de manera oportuna empezarán a correr desde que sea recibida por el área encargada de tramitar la solicitud." (subrayado fuera de texto).*

De igual manera, es pertinente traer a colación lo memorado por el Consejo de Estado en sentencia de tutela 11001-03-15-000-2023-00538-00, a través de la cual refirió lo siguiente:

*"Entonces, si bien la dirección a la que se remitió la solicitud de la actora está habilitada solo para la recepción de notificaciones judiciales y los canales destinados para presentar peticiones es el correo institucional contacto@presidencia.gov.co o la página web de la Presidencia de la República, **lo cierto es que se debía redirigir la petición a la***

dependencia encargada de resolverla en el plazo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.”(subrayado fuera de texto).

3. Caso en concreto.

Descendiendo al caso en concreto, es posible evidenciar que la causa que suscitó el ejercicio de la acción de tutela objeto de análisis, está relacionado con la solicitud presentada por la señora Clarybel Londoño Urrea el 22 de febrero del 2024, reiterada el 11 de abril de la misma anualidad, por medio del cual requirió lo siguiente:

1. *"Que se indique, certificación donde especifique la última fecha y valor que se recibió de la mesada pensional a mi nombre.*
2. *Remitir informe de los pagos percibidos por la mesada pensional otorgada por pensión de sobrevivencia, así como la indexación realizada cada periodo."*

Así pues, debe tenerse en cuenta que, según información suministrada por la accionante, el 22 de febrero y el 11 de abril del presente año, radicó ante la encartada derecho de petición a través del correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, correspondiente al canal de notificaciones judiciales de la accionada. No menos importante, se evidencia dentro del plenario constancia de respuesta automática proporcionada por la entidad, a través de la cual se le indicó a la parte actora lo siguiente:

"informamos que la dirección de correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial.

Ahora bien, si la solicitud es diferente a lo mencionado anteriormente, lo invitamos a presentarla a través de los canales oficiales habilitados para la radicación de trámites, solicitudes y PQRS, lo anterior garantiza su radicación y gestión a través de los sistemas de la Entidad y los procesos establecidos para asegurar que se cuente con la documentación o información mínima requerida para brindar una respuesta adecuada y oportuna."

Ahora, debe precisarse que, si bien por Secretaría se notificó en debida forma de la presente acción de tutela al correo electrónico de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, y habiéndose superado ampliamente el término de respuesta, ésta no efectuó pronunciamiento alguno.

Conforme a lo anterior, debe memorarse que el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 estableció una presunción de veracidad, por lo que habría lugar a aplicar la consecuencia gravosa para la parte que no rindió el informe requerido, en los siguientes términos:

"ARTICULO 20. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD. *Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos*

los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."

Conforme a lo anterior, aun cuando la accionante radicó derecho de petición al correo de notificaciones judiciales de Colpensiones, y no a los canales destinados para ello, como bien lo referenció la misma entidad en contestación automática a la solicitud elevada por el actora, esto es, a través de su página web, lo cierto es que la entidad se encontraba en la obligación de redireccionar la petición a la dependencia correspondiente con la finalidad de que se resolviera en el plazo previsto en la ley 1437 del 2011, de conformidad con lo dictaminado por la Alta Corporación Constitucional según viene de verse.

Así pues, como quiera que quedó demostrado que la solicitud se radicó el 22 de febrero del 2024, reiterada el 11 de abril de la anualidad, aunado al silencio guardado por la entidad en la presente acción, y teniendo en cuenta que el término para resolverlo se superó, sin que se hubiese generado una respuesta a la petición elevada, habrá lugar a dar aplicación a la presunción descrita y se ordenará a la accionada, por intermedio de su representante legal y/o funcionario competente, que dentro de las 48 horas siguientes proceda a resolver la última petición radicada objeto de análisis, esto es, en lo que tiene que ver con la expedición de certificación donde especifique la última fecha y valor que recibió la accionante de la mesada pensional, junto a un informe de los pagos percibidos bajo dicho concepto, así como el valor de la indexación realizada en cada periodo, sin que aquí se imponga algún sentido a la decisión, precisándose que la misma deberá ser notificada a la peticionaria dentro del mismo término. Lo anterior, atendiendo a lo contenido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 y en sentencia T-425 de 2011 de la Corte Constitucional.

Ello, teniendo en cuenta que la respuesta al derecho de petición no necesariamente debe ser positiva y accediendo a lo pretendido, sino que debe atender los puntos objeto de la petición y anunciar las razones por las cuales se accede o no a lo solicitado, como ha sido sostenido por la H. Corte Constitucional en, entre otras, sentencia T-044 de 2019 al considerar que:

"Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, y en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."

V. DECISIÓN

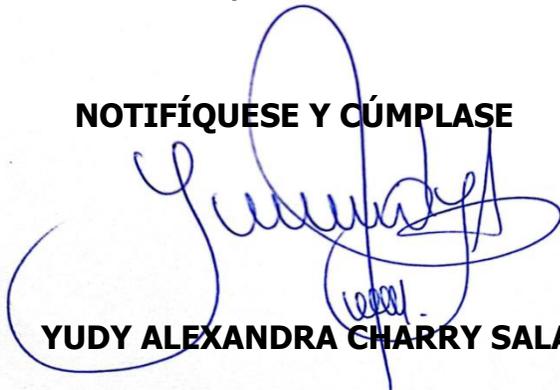
En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TRECE LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

- PRIMERO:** **AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la señora Clarybel Londoño Urrea, quien actúa en nombre propio, conforme lo antes expuesto.
- SEGUNDO:** **ORDENAR** a la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones que, a través de su representante legal o de quien haga sus veces, dentro de las siguientes **48 horas**, proceda a resolver de fondo la petición radicada el 11 de abril del 2024, en lo referente a la expedición de certificación, donde especifique la última fecha y valor que recibió la accionante de la mesada pensional, junto a un informe de los pagos percibidos bajo dicho concepto, así como el valor de la indexación realizada en cada periodo, sin que aquí se imponga algún sentido a la decisión, precisándose que la misma deberá ser notificada a la peticionaria dentro del mismo término, conforme las consideraciones efectuadas.
- TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente providencia a las partes a través de correo electrónico.
- CUARTO:** **ENVIAR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, si en el término de ejecutoria esta decisión no es impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,



YUDY ALEXANDRA CHARRY SALAS

NRAR