



JUZGADO VEINTICINCO DE FAMILIA DE BOGOTÁ

Calle 12 C No. 7 – 36, piso 17, Edificio Nemqueteba.
Teléfono 282 42 10 – Email: flia25bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

1.- Identificación del proceso:

Proceso: **Acción de Tutela**
Accionante: NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO
Accionado: ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES
“COLPENSIONES”
Vinculado: COMPAÑÍA VIGIAS DE COLOMBIA SRL
Radicado: 11 001 31 10 025 2020 00276 00
Asunto: Sentencia de Tutela
Decisión: **Niega tutela**

Bogotá D.C., diecinueve (19) de agosto de dos mil veinte (2020)

2.- Propósito de la decisión:

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela interpuesta por el señor NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO en contra de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, siendo vinculada al presente trámite constitucional COMPAÑÍA VIGIAS DE COLOMBIA SRL, quien solicita la protección del derecho fundamental de petición, exponiendo para ello los siguientes,

3.- Hechos:

Manifestó que el 14 de julio de 2020 presentó derecho petición ante la Entidad accionada con el propósito que se le informara sobre las gestiones adelantadas ante la COMPAÑÍA VIGÍAS DE COLOMBIA SRL, empresa para la cual trabajó hasta el 07 de mayo del año en curso, respondiéndosele el mismo día que debía corregir su historia laboral directamente; e indicó, que en su historia laboral figura un considerable número de semanas cotizadas y no pagadas por la citada Compañía, desconociendo los motivos por las cuales no se hicieron los pagos correspondientes y cuya gestión de recaudo es responsabilidad de las Administradora del Fondo de Pensiones.

4.- Actuación procesal:

La tutela fue admitida mediante Auto de fecha 12 de agosto de 2020, ordenándose la notificación a las partes y vinculadas de la presente acción constitucional a fin de que se pronunciaran.

Respuesta de las Entidades accionadas y vinculadas:

4.1.- **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”**. Mediante Oficio No. BZ2020_7799152-1640900 de fecha 14 de agosto de 2020, la Jefe de la Dirección de Acciones Constitucionales, doctora MALKY KATRINA FERRO AHCAR, manifestó que al verificar los sistemas de información que tiene la Entidad se puede establecer que no existe petición presentada por el señor NOÉ GUTIERREZ SOLANO, en relación a la corrección o actualización de la historia laboral.

Señaló que el accionante aportó un pantallazo de la devolución de un correo electrónico, en el cual se le informó que el medio por el cual estaba enviando la



solicitud no era el idóneo para radicarla, por lo cual, automáticamente la solicitud es rechazada pues esta fue remitida al correo: notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co; indicó que en cumplimiento del artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esa jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales y/o “*dirección electrónica para efectos de notificación*”, único correo establecido por la Administradora para el recibo de notificaciones de providencias judiciales, incluidas acciones de tutela.

Precisó que los trámites misionales administrados por COLPENSIONES relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad así como valoración de la pérdida de capacidad laboral, entre otros, deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC, de acuerdo a los horarios estipulados por la Entidad dentro del marco de la emergencia sanitaria; teniendo en cuenta que estas solicitudes requieren de unas validaciones tendientes a evitar alguna suplantación o cualquier riesgo que afecte el reconocimiento de un derecho económico.

Por consiguiente, señaló que el hecho vulnerador no se ha configurado en la medida en que el derecho aludido por el accionante no ha sido reclamado ante la Entidad, y COLPENSIONES no ha tenido la oportunidad de pronunciarse dentro de los términos de la Ley y la jurisprudencia.

En consecuencia, demandó la improcedencia de la acción de tutela interpuesta por el accionante, en la medida que nunca elevó petición de corrección, actualización o cobro al empleador para actualizar su historia laboral.

4.2.- COMPAÑÍA VIGIAS DE COLOMBIA SRL. Pese haber sido debidamente notificada por el Juzgado, dentro de los términos de Ley para pronunciarse de la presente acción constitucional, guardó silencio.

5.- Consideraciones:

5.1.- En la constitución de 1.991, se consagra una serie de mecanismos en favor de los ciudadanos, con el fin de propender por la defensa de los derechos, tanto individuales como colectivos; respecto de los primeros, es la tutela, el mecanismo con el que cuentan todos los ciudadanos, cuando quiera que una conducta de acción u omisión de una autoridad atente contra esos derechos o los ponga en peligro. Por eso el artículo 86 de la constitución política establece la posibilidad que tienen todas las personas de acudir a un Juez, cuando actitudes de acción o de omisión de una autoridad, vulnere o amenace un derecho individual de los catalogados por la misma Carta, como de carácter fundamental, pero en el entendido que ese mecanismo es procedente siempre y cuando el individuo no cuente con otro medio judicial o administrativo para la defensa de sus derechos.

En desarrollo de ese derecho constitucional el legislador de turno reglamentó ese mecanismo, y es así como en el Decreto Legislativo 2591 de 1991, en sus artículos 2o, 5o y 6o, como también en el artículo 42, consagró los lineamientos generales que se deben tener en cuenta para la procedencia de la tutela. Estas normas que son el fruto del principio democrático dentro de la nueva concepción del estado social de derecho y de su valoración humana que inspira nuestra Constitución, consagra el derecho de acción de tutela, a la que puede acudir cualquier ciudadano que considere vulnerados sus derechos fundamentales. Pero, al mismo tiempo, estatuye los presupuestos mínimos para la prosperidad y



procedencia, con los que se puede decir que son necesarios para el conocimiento de la ciudadanía. Por lo que se ha dicho que la norma constitucional transcrita indica a la vez, los marcos mínimos para que el ciudadano actúe con responsabilidad, de tal manera que no caiga en peticiones amañadas y carentes de racionalidad.

De las normas constitucionales citadas, podemos inferir que los presupuestos básicos de la acción de tutela son: **1.-)** Que exista una acción u omisión de autoridad pública o proveniente de un particular; **2.-)** Que por ella resulten vulnerados derechos de carácter fundamental; **3.-)** Que se trate de derechos fundamentales individuales; **4.-)** Que la persona no tenga otro mecanismo judicial para reparar el estado del derecho vulnerado y, **5.-)** Que cuando sea una acción proveniente de un tercero particular, el petente esté en un estado de subordinación o de dependencia (Arts. 5, 6 y 42 del Decreto 2591 de 1.991).

La acción de tutela protege únicamente los derechos fundamentales constitucionales a falta de mecanismos judiciales, es decir, su utilización no es genérica, sino excepcional.

5.2.- Problema jurídico:

Corresponde al Despacho determinar si la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES” vulneró el derecho fundamental de petición del señor NOÉ GUTIERREZ SOLANO, al informarle presuntamente, frente al derecho de petición presentado el 14 de julio de 2020, que debida corregir su historia laboral directamente.

5.3.- Normatividad aplicable:

El derecho fundamental de petición. Reiteración de jurisprudencia¹, Sentencia T–129 del 22 de marzo de 2019, magistrado ponente, doctor José Fernando Reyes Cuartas, Sala Octava de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional.

“31. Según lo establecido en el artículo 23 de la Constitución, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Esta norma también estableció dicha facultad frente a organizaciones privadas, con el fin de garantizar otras prerrogativas fundamentales.

El derecho de petición ostenta un lugar importante dentro de la jurisprudencia de esta Corporación. Tiene su origen en el acceso a la información, toda vez que las personas pueden conocer el proceder de la administración o de los particulares cuando así lo establece la Ley. Por lo mismo, es considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, puesto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, al ser el principal medio para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

32. Este Tribunal ha indicado que el derecho de petición se compone de 3 elementos, a saber: (i) la potestad de formular la petición; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la resolución dentro del término legal junto con la notificación al peticionario.

i) Con el primero, se protege la posibilidad cierta y efectiva que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los

¹ Para la exposición de las consideraciones sobre el derecho de petición, se reitera el pronunciamiento realizado por esta Sala de Revisión en la sentencia T-217 de 2018. M.P. José Fernando Reyes Cuartas.



particulares, sin que estos se puedan negar a recibirlas y a tramitarlas. En ese sentido, están obligados a acoger las peticiones interpuestas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

ii) Asimismo, las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las solicitudes y/o interrogantes puestos en su conocimiento. 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 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”.

iii) El último elemento se divide en dos situaciones: (i) la oportuna resolución de la petición y (ii) la notificación de la respuesta al interesado. La primera implica que las peticiones deben ser solventadas dentro del término legal establecido para ello; según la Ley 1755 de 2015, toda petición de interés particular y concreto deberá resolverse en 15 días hábiles.

33. En segundo lugar, la notificación del peticionario implica la obligación de las autoridades y de los particulares de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo de su solicitud. En efecto, si el peticionario no tiene acceso a la respuesta, puede considerarse que nunca se hizo efectivo el derecho, pues existe la obligación de informarle de manera cierta sobre la decisión, para que este pueda ejercer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé en algunos casos o, en su defecto, demandarla ante la jurisdicción competente.”

5.4.- Del caso en concreto:

De entrada, observa el Despacho que no le asiste razón alguna al accionante NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO respecto de sus pretensiones, en la medida que al revisar el escrito de tutela y sus anexos no se evidencia que hubiera radicado petición alguna, como pasa a explicarse.

1. El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte Constitucional ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

Frente al caso objeto de estudio, nos referiremos exclusivamente al primero de los enunciados, de la **formulación de la petición**, consistente en que el derecho de petición “*protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas*”, por tanto, los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho. No obstante, ello no



implica que, en determinadas circunstancias, la administración pueda exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito o bajo ciertas formalidades, siempre y cuando dicha exigencia esté debidamente motivada por la administración.

2. Al revisar el escrito de tutela, se evidencia que el señor NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO aporta un pantallazo de la devolución del correo electrónico de la Entidad accionada, en el cual se le informó que el medio por el cual está enviando la solicitud no es el idóneo para radicarla, por lo cual automáticamente la solicitud fue rechazada, pues esta fue remitida al e-mail: *“notificacionesjudiciales@colpensione.gov.co”* según imagen adjunta del 14 de julio de 2020; allí mismo, se le indicó por parte de COLPENSIONES que *“la dirección de correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial.”*, y que, en caso de que la solicitud sea diferente a lo mencionado anteriormente, presentara la petición *“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”*, y le señaló cuales eran los canales de atención: *“Porta WEB www.colpensiones.gov.co; Línea de atención al ciudadano: en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o la línea gratuita nacional al 01800410909. Puntos de atención al ciudadano PAC habilitados de acuerdo a lo publicado en el Portal Web LinK:https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones”*, mostrándole al usuario los servicios y canales habilitados para atender sus solicitudes y trámites, entre ellos *“La Consulta de su historia laboral”*.

3. El derecho de petición presentado por el accionante el 14 de julio del año en curso, se consultó a la ADMINSTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES a fin que informara las gestiones adelantadas en contra de la COMPAÑÍA VIGIAS DE COLOMBIA SRL, por cuanto, en su historia laboral, al parecer, se registran semanas cotizadas y no pagadas por su empleador, y que, según su dicho, la Entidad le contestó que debía corregir su historia laboral directamente; tal prerrogativa está inmerso en cuatro (4) yerros no atribuibles a COLPENSIONES, el primero de ellos, al radicar el derecho de petición en el correo electrónico dispuesto por la Entidad para recibir notificaciones judiciales, siendo su escrito ajeno a asuntos de tal índole, pues el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011², frente a la dirección electrónica para efectos de notificaciones prescribe que: *“Las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esta jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales. Para los efectos de este Código se entenderán como personales las notificaciones surtidas a través del buzón de correo electrónico.”*; el segundo, al hacer caso omiso de las recomendaciones que dispuso la Entidad para presentar su petición, esto es peticiones, quejas, reclamos y solicitudes “PQRS”, debiéndose realizar, en el caso particular, mediante mensaje dirigido a los canales oficiales habilitados para tal fin; tercero, lo que el accionante interpreta como respuesta de parte de COLPENSIONES, realmente se trata de la devolución automática del buzón electrónico en el cual se le informa al tutelante, que el medio por el cual está enviando la solicitud no es el idóneo para radicarla, por tanto la solicitud es rechazada, y cuarto, no existe prueba fehaciente, de que la Entidad accionada le haya informado al señor NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO, que debe corregir su historia laboral directamente, salvo la supuesta comunicación vía telefónica que sostuvo con, al parecer, un empleado de la Entidad Administradora.

² Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Así las cosas, es visible para el Despacho que el derecho de petición adiado 14 de julio del año en curso por el señor NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO no fue debidamente formulado, presentado o radicado ante COLPENSIONES a través de los canales habilitados para tal fin, como tampoco existe prueba escrita del contenido de dicho documento; de manera tal que, la ausencia de la petición significa a su vez la inexistencia de la acción u omisión en cabeza del Fondo de Pensiones, acontecimiento que resulta determinante para declarar la improcedencia de la presente acción de tutela, en la medida que no se elevó solicitud alguna en debida forma ni allegó la documentación que acredite su titularidad.

4. En otras palabras, es necesario para el reconocimiento de un derecho que anteceda la petición formal ante la Entidad accionada junto con los documentos necesarios y el transcurso del tiempo o plazos establecidos por la ley, dependiendo de la pretensión, para decidir en derecho, pues estas actuaciones hacen parte de los procedimientos establecidos por el legislador, los cuales garantizan el debido proceso y demás derechos, principios y valores constitucionales; circunstancias estas que fueron pasadas por alto por el accionante NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO, al no radicar en debida forma, con las apreciaciones del caso advertidas por la Entidad, su petición adiada 14 de julio. En consonancia, el Tribunal Constitucional dijo³:

“Las etapas, recursos y procedimientos que conforman un proceso, son el primer espacio de protección de los derechos fundamentales de los asociados, especialmente en lo que tiene que ver con las garantías del debido proceso. Es en este sentido que la sentencia C-543/92 puntualiza que: ‘tratándose de instrumentos dirigidos a la preservación de los derechos, el medio judicial por excelencia es el proceso, tal como lo acreditan sus remotos orígenes’. Por tanto, no es admisible que el afectado alegue la vulneración o amenaza de un derecho fundamental cuando no ha solicitado el amparo de sus derechos dentro del proceso, pues, en principio, el ordenamiento jurídico le ha dotado de todas las herramientas necesarias para corregir durante su trámite las irregularidades procesales que puedan afectarle.” (Subrayado por el Juzgado).

5. Aunado a lo dicho, la Ley 1755 de 2015 estableció que toda actuación que sea iniciada ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin diferenciar si la petición hace referencia a un trámite de carácter misional o de otro tipo. En efecto, se considera que, mediante el ejercicio de este derecho, cualquier ciudadano puede solicitar “a) el reconocimiento de un derecho, b) la intervención de una entidad o funcionario, c) la resolución de una situación jurídica, d) la prestación de un servicio, e) información, f) consulta, examen y copias de documentos, g) consultas, quejas, denuncias y reclamos, e h) interposición de recursos, entre otras actuaciones”⁴. Bajo este entendido, la solicitud que realiza el accionante de corrección de historia laboral debe ser observada a la luz de las características propias del derecho de petición, de manera que su procedimiento y excepciones son las establecidas en la Ley 1755 de 2015.

En el caso específico de la corrección de historia laboral de un afiliado que proviene de un traslado del régimen de ahorro individual con solidaridad, es necesario que COLPENSIONES cuente, por escrito, con la información y las

³ Sentencia T-396 de junio 26 de 2014. MP. Doctor JORGE IVÁN PALACIO PALACIO.

⁴ Sentencia C-007 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado. Al respecto, también se pueden consultar las sentencias T-457 de 1994, T-294 de 1997, T-763 de 2001, T-325 de 2012



pruebas indispensables para realizar la corrección. Por consiguiente, para proceder a dar respuesta a la petición es necesario que esa Administradora realice el proceso de validación de tiempos con la información que ha sido suministrada por la AFP, de manera que, si esta información se encuentra incompleta, no le será posible dar una respuesta de fondo por falta de material probatorio. Precisamente, la jurisprudencia constitucional ha señalado que es posible que las peticiones que se realizan ante la autoridad administrativa no cuenten con toda la información necesaria para que se pueda dar una respuesta de fondo; en estos casos, la petición se entenderá incompleta si i) no cumple con los requisitos mínimos para ejercer el derecho, ii) faltaren requisitos o documentos absolutamente necesarios para dar una respuesta de fondo, o iii) si faltaren documentos que no se localizan en los archivos de la autoridad ante la cual se eleva la petición.

Bastan los anteriores argumentos, para considerar que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES no ha vulnerado el derecho fundamental de petición invocado por el accionante NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO, ante la falta de formulación en debida forma del escrito fechado 14 de julio, a través de los canales oficiales habilitados por la Entidad, para la radicación de trámites, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

6.- Decisión:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTICINCO DE FAMILIA DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre del pueblo y por autoridad de la Constitución,

Resuelve:

Primero: Negar el amparo invocado por el señor NOÉ GUTIÉRREZ LOZANO, identificado con cédula de ciudadanía No. 17.354.816 de Bogotá, en contra de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES" por improcedente, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Segundo: Notifíquese esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 y 05 del Decreto 306 de 1992.

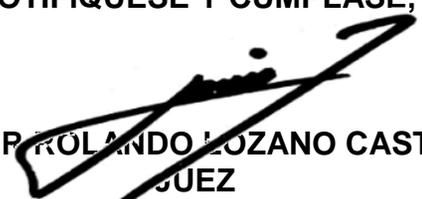
Tercero: Contra la presente decisión procede la **impugnación**, presentada dentro de los **tres (3) días** siguientes a su notificación.

Cuarto: A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia.

Quinto: Si no fuere impugnada, **remítase el expediente** a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

Sexto: Excluida de revisión, previas las anotaciones de rigor, **archívense** las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


JAVIER ROLANDO LOZANO CASTRO
JUEZ