



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

**Bogotá D.C., 4 de junio de 2020**

**Radicación:** Tutela 110014003031-2020-00279-00

Se resuelve la solicitud de tutela de **Jorge Humberto Pedraza Álvarez** en contra de **AFP Porvenir SA** por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

### **Antecedentes**

1. El accionante busca que la accionada conteste la petición radicada el 21 de abril de 2020, en la que solicitó el cumplimiento de la sentencia proferida por la Sala Laboral del Tribunal Superior de Bogotá en lo referente al traslado a Colpensiones de los gastos de administración recibidos durante el tiempo que duró la afiliación del quejoso, aunado al pago de la condena en agencias en derecho.

2. La accionada negó haber recibido el derecho de petición pues resalto que en los anexos no reposa el acuse de recibido de la documental a lo que sumó: *“(...) que la dirección [notificacionesjudiciales@porvenir.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@porvenir.com.co) solo está habilitada para notificaciones o requerimientos de autoridades judiciales, restringiendo el acceso a correos que provengan de los dominios pertenecientes a la rama judicial, tales como [cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cendoj.ramajudicial.gov.co) o [notificacionesrj.gov.co](mailto:notificacionesrj.gov.co)”* adicionando además: *“Si la accionante pretendía radicar un requerimiento ante Porvenir S.A., debió dirigirse a los canales de atención informados en la página oficial de la Administradora, la cual es de público conocimiento”*.

### **Consideraciones**

Es competente el Despacho para dirimir esta acción de tutela según lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1983 del año 2017, en orden a lo cual se recuerda que este mecanismo permite a toda persona reclamar ante los jueces la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquiera autoridad pública, y en ciertos casos de un particular<sup>1</sup>, acude al órgano judicial con el fin de solicitar la protección correspondiente.

El derecho de petición contenido en el artículo 23 de la Carta Política, generalmente se presenta en dos sentidos; de una parte, a través de la facultad para elevar respetuosas solicitudes por motivos de interés general o particular; y, principalmente, en el de obtener una pronta resolución sustancial, material o de fondo<sup>2</sup> sobre el asunto puesto en consideración, dentro del término que con carácter de generalidad y sin perjuicio de disposiciones especiales está señalado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

En el caso particular, se tiene demostrado lo siguiente:

a-. El 21 de abril de 2020 a través del servicio *e-entrega* de Servientrega se radicó derecho de petición en el correo electrónico [notificacionesjudiciales@porvenir.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@porvenir.com.co) el cual cuenta con

<sup>1</sup> De conformidad a lo normado en el numeral 4º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, es procedente acudir a este mecanismo constitucional al tenor literal de la norma en cita “Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada quien controle efectivamente o fuere beneficiario real de la situación que motivo la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización”.

<sup>2</sup> Corte Constitucional, sentencia T-094 de 2016. M.P Alejandro Linares Cantillo.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

acuse de recibido de la misma data y según se afirmó en la solicitud de tutela, a la fecha de inicio de esta acción la peticionaria no había recibido respuesta.

b-. En el certificado de existencia y representación legal de la sociedad accionada se registra como email de notificación judicial el correo electrónico [notificacionesjudiciales@porvenir.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@porvenir.com.co) y como email comercial el correo electrónico [notificacionesjudiciales@porvenir.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@porvenir.com.co).

c- Al efectuar la consulta en la página <https://transacciones.porvenir.com.co/Paginas/Canales%20de%20servicio.html>, en lo que refiere a los canales de servicio al cliente aparecen los siguientes:

**Información de Pensiones y cesantías** | **Tus certificados, servicios y documentos** | **Nuestros canales de atención** | **Ingresa a tu cuenta personal**

Atención al Cliente > **Canales de Servicio**

### Canales de servicio

Contactarte con Porvenir es muy fácil, conoce las opciones que tenemos para atender tus consultas o peticiones.

**Andrea, Asistente Virtual**

Chat virtual con respuesta automática al que puedes ingresar a través de Facebook Messenger. Andrea te colaborará respondiendo rápidamente las inquietudes que tengas sobre tus productos o entregándote tus certificados, extractos o historia laboral.

[Ingresa aquí](#) y empieza a chatear con ella desde tu pc o celular.

**Chat Porvenir**

Comunícate con uno de nuestros agentes de atención al cliente con esta opción en línea y danos a conocer tus inquietudes, consultas o peticiones para atenderte oportunamente.

[Ingresa aquí](#) y empieza a chatear con nuestro agente.

**Porvenir app**

Instala en tu Smartphone esta aplicación que te permitirá consultar cuando desees la información de las cuentas de los productos que tienes con Porvenir, así como obtener certificados o extractos en tan solo segundos.

Descarga [aquí](#) la app para IOS  
Descarga [aquí](#) la app para Android

**Punto Digital**

Puedes encontrar estos módulos de autoservicio en nuestras oficinas para que logres realizar el trámite que necesitas en pocos minutos.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

### Porvenir Móvil



Realiza tus consultas o solicita tus extractos o certificados en pocos minutos mediante la opción de mensajería de texto de tu teléfono celular.

Además, si tu operador es Claro, Movistar o Tigo tu solicitud es **¡completamente gratis!**

#### Solicitar Extracto:

Envía un mensaje de texto al 85764 con la palabra Extracto y después de un espacio, añade las iniciales del producto a consultar. Ej. Extracto PO.

#### Consultar saldo resumido:

Envía un mensaje de texto al 85764 con la palabra Saldo y después de un espacio, tu año de nacimiento. Ej. Saldo 1989.

[Conoce aquí](#) todas las opciones de consulta de este canal.

### Contacto Porvenir



¿Tienes una duda o inquietud? Compártenos tu consulta en este buzón, responderemos a tu solicitud vía correo electrónico al mail que tienes registrado en Porvenir.

[Ingresa aquí](#) y deja tu consulta en nuestro buzón.

### Línea de Servicio al Cliente



Porvenir tiene cobertura a nivel nacional para atenderte sin importar dónde te encuentres. Conoce el listado completo de los números telefónicos que tenemos a tu disposición.

Bogotá: 7447678 , Cali: 4857272, Barranquilla: 3855151, Medellín: 6041555  
Resto de Colombia: 01 8000 510 800 / Resto de Colombia desde celular: #857

### Red de Oficinas



Tenemos para ti 54 oficinas a nivel nacional con un grupo de asesores que están dispuestos a atenderte de la mejor manera y apoyarte en cada una de tus solicitudes.

[Ingresa aquí](#) y ubica la oficina más cercana.

Fecha de la última actualización: 24/04/2014  
Información vigente al: 21/07/2016.

d- Por último al procurar radicar una petición en el buzón de “contacto porvenir” la página revela:

[contacto.porvenir.com.co:8081](mailto:contacto.porvenir.com.co:8081)



#### No se puede acceder a este sitio

[contacto.porvenir.com.co](mailto:contacto.porvenir.com.co) tardó demasiado en responder.

Intenta:

- Comprobar la conexión.
- Comprobar el proxy y el firewall.
- Ejecución del Diagnóstico de red de Windows

ERR\_CONNECTION\_TIMED\_OUT

[Cargar de nuevo](#)

[Detalles](#)



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Del material probatorio recaudado resulta evidente que la defensa presentada por la encartada, la cual está dirigida a desconocer la recepción de la petición en el email de notificaciones judiciales y a trasladar la carga de una debida diligencia del peticionario de radicar el escrito en la dirección anunciada a la página de internet, no será atendida por el Despacho como se explica a continuación.

Nótese que en ninguno de los canales de servicio se anuncia una dirección de correo electrónico en donde se puedan allegar las peticiones de los usuarios, máxime si el módulo de “contacto porvenir” se encuentra deshabilitado. Ahora, tampoco puede pretender la AFP negar la entrega de la documental, por un lado, porque la empresa postal autorizada certificó el acuse de recibido un minuto después de su envío, y por el otro, porque alegar que ese correo solo está habilitado para recibir correspondencia de dominios pertenecientes a la rama judicial resulta a lo menos contradictorio, por no usar otro calificativo, con lo enunciado en el certificado de existencia y representación legal y es que la dirección [notificacionesjudiciales@porvenir.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@porvenir.com.co) también se usa como email comercial.

De cara a lo anterior, se tiene que la petición cuya protección aquí se depreca no ha sido debidamente resuelta, pues aun cuando esta no debe ser obligatoriamente positiva frente a lo pedido, sí debe ser clara, de fondo, coherente y sustentada jurídicamente; amén de ser notificada al petente en forma efectiva, según los presupuestos jurisprudenciales mencionados con antelación, los cuales para el caso que nos ocupa no se encuentran cumplidos.

#### **Decisión**

El Juzgado Treinta y Uno Civil Municipal de Bogotá, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia, y por Autoridad de la Ley., **RESUELVE:**

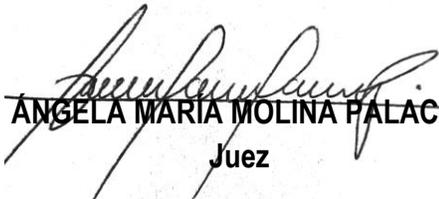
**PRIMERO: Conceder** el amparo de tutela al derecho fundamental de petición.

**SEGUNDO: Ordenar** al representante legal de la **AFP Porvenir SA** y/o quien haga sus veces que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia emita respuesta a lo solicitado por el señor **Jorge Humberto Pedraza Álvarez** el día 21 de abril 2020. Lo anterior, de manera clara, congruente y de fondo, réplica que deberá ser notificada, informada y/o comunicada al accionante de forma efectiva.

**TERCERO: Comuníquese** esta decisión por el medio más expedito e indíquese que por la situación de salud pública, únicamente se recibirán documentos a través del correo electrónico del juzgado -art. 2 Acuerdo PCSJA20-11556-.

**CUARTO: Advertir** que este fallo, si bien es susceptible de impugnación, debe ser acatado inmediatamente, so pena de las sanciones previstas en el art. 52 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFIQUESE,**

  
**ANGELA MARIA MOLINA PALACIO**  
Juez