

# REPÚBLICA DE COLOMBIA

## JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO

Manizales, tres (03) de febrero dos mil veintiuno (2021)

**PROCESO:** ACCIÓN DE TUTELA  
**DEMANDANTE:** CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA  
**DEMANDADO:** COLPENSIONES  
**RADICADO:** 17001-31-03-006-2021-00012-00  
**SENTENCIA:** No. 12

Procede el Despacho a proferir sentencia de primera instancia dentro de la acción constitucional promovida a través de apoderado, por la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -COLPENSIONES-, cuyo objeto de estudio corresponde a la petición de la salvaguarda de los derechos fundamentales de petición y debido proceso. Al trámite fue vinculada la sociedad ETEX COLOMBIA S.A.

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.1. Escrito de tutela.

Pretende la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA se tutelen sus derechos fundamentales y en consecuencia se ordene a COLPENSIONES dar respuesta a la petición elevada el día 26 de noviembre de 2020.

Como fundamento de su pedimento, se expuso que el día 26 de noviembre de 2020 la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA remitió a COLPENSIONES a través de correo electrónico (a la dirección [bienesyservicios@colpensiones.gov.co](mailto:bienesyservicios@colpensiones.gov.co)) solicitud de “aplicación de régimen especial de vejez para el señor César Escobar Walker quien se identificaba con cédula de ciudadanía No. 8.314.113.

Expuso que a la fecha, no ha recibido respuesta alguna por parte de la Administradora de Pensiones accionada.

#### 1.2. Trámite de instancia

Mediante providencia del 25 de enero de 2021, se admitió la acción de tutela, se dispuso la vinculación de la sociedad ETEX COLOMBIA S.A y se dispuso la notificación de los intervinientes.

#### 1.3. Intervenciones

LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, por medio de la Directora de la Dirección de Acciones

Constitucionales dio respuesta a la acción de tutela, en el sentido que el correo electrónico: [bienesyservicios@colpensiones.gov.co](mailto:bienesyservicios@colpensiones.gov.co) no es el medio adecuado para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, pues la presentación de las solicitudes debe efectuarse a través de los puntos de atención de esa entidad, diligenciando los formularios establecidos o por medio del portal web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) ingresando a la sección: trámites en línea / Menú / Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias, tal y como se le informó a la accionante en respuesta remitida a través de correo electrónico.

Indicó igualmente que no se evidenció que a través de los canales habilitados por COLPENSIONES la accionante haya remitido solicitud alguna, y reiteró que los canales de atención de esa entidad son: Portal web: [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), app móvil, Líneas telefónicas: Bogotá al 4890909, Medellín 2836090 y al 01800410909, Y por puntos de atención al ciudadano PAC.

Expuso que para esa entidad no ha nacido la obligación de dar respuesta a la accionante, por cuanto no ha remitido su solicitud por ninguno de los canales habilitados para el efecto, y en ese sentido no ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante.

La sociedad ETEX COLOMBIA S.A por medio de su representante Legal, dio respuesta a la tutela, en el sentido que no se pronunciará sobre ésta, teniendo en cuenta que el accionante no alega que la vulneración de derechos provenga de esa sociedad.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **2.1. Debate jurídico:**

De acuerdo a la situación fáctica planteada, corresponde al Despacho determinar si por parte de COLPENSIONES se han vulnerado las prerrogativas fundamentales de la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA, al omitir dar respuesta a la solicitud de “aplicación de régimen especial de vejez para el señor César Escobar Walker.

### **2.2. Procedencia de la acción de tutela**

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, es un mecanismo subsidiario y residual instituido para la defensa de los Derechos Fundamentales de las personas cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares autorizados por la ley, procedencia que además se encuentra reglamentada conforme a lo establecido en el artículo 5 y 42 del decreto 2591 de 1991.

### **2.3. Peticiones en materia pensional**

En cuanto al término para resolver peticiones en materia pensional, la Corte Constitucional ha dispuesto<sup>1</sup>:

***“Derecho de petición en materia pensional***

*32. La Constitución Política de 1991, en el artículo 23, reconoce el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*

*La Corte ha reiterado en diversas ocasiones que este derecho fundamental es indispensable para lograr los fines del Estado contenidos en el artículo 2º de la Carta, “como lo son el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan y para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas”.*

*La jurisprudencia constitucional ha sostenido que el derecho de petición se satisface si concurren los elementos esenciales como “(i) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta debe ser pronta y oportuna, es decir, la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible<sup>3</sup>, así como clara, precisa y de fondo o material, que supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud y de manera completa y congruente, es decir sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados, y (iii) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, independiente de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido<sup>4</sup>”.*

(...)

***“DERECHO DE PETICION EN MATERIA PENSIONAL-Términos para resolver***

*Conforme con las normas y la jurisprudencia constitucional se tiene que: (i) Dentro de los quince (15) días siguientes a la interposición de una solicitud pensional, la administradora debe informar al peticionario sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes; (ii) Las solicitudes pensionales deben resolverse en un término no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir de la presentación de la petición; (iii) Los fondos de pensiones cuentan con seis (6) meses, a partir de la solicitud, para adoptar todas las medidas necesarias que faciliten el pago efectivo de mesadas pensionales; (iv) La entidad debe emitir un pronunciamiento de fondo, es decir, que las solicitudes se resuelvan materialmente y, además, notificarlas al peticionario” .*

Por su parte, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en su artículo 5, dispone:

***“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:***

---

<sup>1</sup> Sentencia T 155-2018 M.P. JOSÉ FERNANDO REYES CUARTAS

<sup>2</sup> Sentencias T-012 y T-419 de 1992, T-172, T-306, T-335 y T-571 de 1993, T-279 de 1994 y T-414 de 1995, entre otras.

<sup>3</sup> Sentencia T-481 de 1992.

<sup>4</sup> Sentencias T-259 de 2004 y T-814 de 2005, entre otras.

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*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 el presente artículo 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 en este artículo.*

**Parágrafo.** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

#### **2.4. Análisis del caso concreto:**

En el asunto estudiado, se duele la accionante señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA de la omisión de COLPENSIONES de dar respuesta a la solicitud remitida el día 26 de noviembre de 2020, y por su parte ésta aduce que la petición no fue remitida por ninguno de los canales habilitados para la radicación de tales documentos, pues la misma se envió al correo electrónico [bienesyservicios@colpensiones.gov.co](mailto:bienesyservicios@colpensiones.gov.co), cuando los medios dispuestos por la entidad son otros.

En primer lugar se advierte que con el escrito de tutela se anexó una certificación de envío a través de mensaje de datos se una solicitud, con fecha 26 de noviembre de 2020 y dirigido a COLPENSIONES al correo electrónico atrás mencionado; ahora bien, ésta en la respuesta allegada afirmó que a la accionante se le contestó la petición en el sentido de informarle cuáles son los canales a través de los cuales debía remitirla, en tanto el utilizado no estaba habilitado para el efecto; sin embargo, y si bien se hace mención de la constancia de al pronunciamiento, el mismo no fue aportado a este trámite, así como tampoco la prueba de notificación o entrega a la petente.

Expuestos los anteriores supuestos fácticos, para resolver el presente asunto, tenemos que el artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; las cuales a su vez tienen la obligación de recibir las, tramitarlas y responderlas en forma clara, oportuna y congruente con lo solicitado.

En reciente jurisprudencia, la Corte Constitucional recapituló<sup>5</sup> que los

---

<sup>5</sup> Sentencia T-230 de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

términos para contestar las peticiones empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento: “(i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos (...)”.

En tratándose de las formas de canalizar las peticiones, continúa el Alto Tribunal Constitucional exponiendo que pueden utilizarse medios físicos o electrónicos, o cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos, y que de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del CPACA, el ejercicio del derecho de petición no se encuentra limitado a ciertos canales específicos, por el contrario, abre la puerta a que puedan ser utilizados para tal fin cualquier medio apto para la transferencia de datos, y concluye que “*las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico (...) En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio (...)*”

Expuestos los anteriores supuestos legales y jurisprudenciales, y al examinar si COLPENSIONES vulneró el derecho de petición de la accionante al no darle trámite a la solicitud remitida a través del correo electrónico [bienesyservicios@colpensiones.gov.co](mailto:bienesyservicios@colpensiones.gov.co), bajo el argumento de la necesidad de direccionar su petición a los canales dispuestos por la entidad para atender tales requerimientos, encuentra éste despacho que la accionada sí trasgredió la prerrogativa fundamental invocada por la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA, pues si bien, según la jurisprudencia citada, resulta admisible que las entidades definan canales autorizados para el trámite de solicitudes, no es menos cierto que un correo electrónico como el utilizado por la accionante, constituye un medio idóneo para el ejercicio de la citada prerrogativa, en el entendido que permite una comunicación bidireccional con los usuarios, en tanto tal correo, en efecto, se encuentra habilitada por COLPENSIONES, al punto que en su respuesta allegada admitió conocer la misma, e igualmente refirió no haberle dado trámite por las razones ya detalladas.

Una vez dilucidado lo precedente, conviene precisar que según los términos de respuesta en asuntos pensionales citados, en el presente asunto ya se superó el plazo con que contaba COLPENSIONES para, por lo pronto, y si aún no tiene un pronunciamiento de fondo, informe *al peticionario sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes.*

Por lo anterior, se TUTELARÁ el derecho fundamental de petición de la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA, y en consecuencia se ordenará a COLPENSIONES que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación de este fallo, conteste la petición radicada el día 26 de noviembre de 2020, en los términos anteriormente expuestos.

### **DESVINCULACIONES**

Finalmente se desvinculará del trámite a la sociedad ETEX COLOMBIA S.A, teniendo en cuenta que no se evidenció de su parte vulneración de los derechos fundamentales de la accionante.

Por lo expuesto, el Juzgado Sexto Civil del Circuito de Manizales, Caldas, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución y la Ley,

### **FALLA**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA vulnerado por la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -COLPENSIONES por las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO: ORDENAR** a COLPENSIONES que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación de este fallo, si es que aun no lo ha hecho, dé respuesta a la solicitud elevada por la señora CARMEN CECILIA ALVIRA QUIROGA el día 26 de noviembre de 2020, en los términos expuestos en la parte motiva, es decir, si aún no tiene un pronunciamiento de fondo, le informe sobre el estado en el que se encuentra su trámite, las razones por las cuales ha demorado la respuesta y la fecha en la que responderá de fondo sus inquietudes.

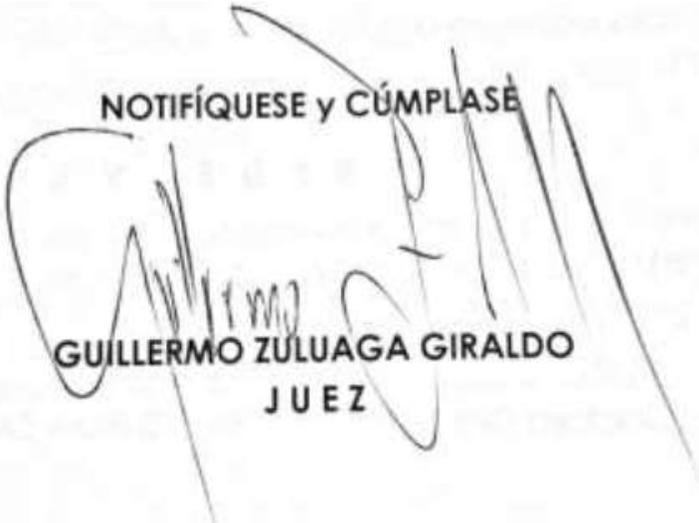
**TERCERO: DESVINCULAR** del presente trámite a la sociedad ETEX COLOMBIA S.A, por las razones expuestas en la parte motiva.

**CUARTO: PREVENIR** a la entidad accionada para que, en lo sucesivo, garanticen de forma inmediata los derechos fundamentales sin que sea necesario, un requerimiento judicial en sede tutelar. (Art. 52 Decreto 2591 de 1991).

**QUINTO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito y eficaz, con la advertencia que podrá ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

**SEXTO: ENVIAR** el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



GUILLERMO ZULUAGA GIRALDO  
JUEZ