



Popayán, seis (06) de octubre del año dos mil veintidós (2022).

Proceso	Acción de Tutela
Accionante	JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ
Accionado(s)	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES"
Radicación	No. 190013105002-2022-000235-00
Procedencia	Reparto
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia No. 66 – 2022
Temas y Subtemas	Derecho fundamental de petición.
Decisión	Tutela derecho de petición

### **I OBJETO DE LA DECISIÓN**

Decide el Despacho sobre la acción de tutela propuesta por el señor JOSÉ ANTONIO NENE DÍAZ, actuando a nombre propio en contra de COLPENSIONES.

### **II ANTECEDENTES**

El señor JOSÉ ANTONIO NENE DÍAZ, actuando a nombre propio presenta acción de tutela contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES "COLPENSIONES", para que le se ampare su derecho fundamental de petición.

### **III HECHOS**

Los hechos en los que fundamenta las pretensiones se sintetizan así:

Que presentó solicitud radicada el día 26 de agosto del presente año, mediante el correo institucional [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co). Considera, tener el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo del asunto solicitado.

Que, las entidades públicas deben realizar las gestiones encaminadas a la aplicación de las nuevas tecnologías, TIC (Tecnologías de la información y la comunicación), para la prestación de servicios que son inherentes a Colpensiones y en esta oportunidad es generar una información cuya petición se radicó el 26 de agosto del presente año, relacionada con su historia laboral.

Que desempeñó los cargos de Secretario y de Inspector de Policía Departamental en el corregimiento del Chimborazo jurisdicción del Municipio de Morales Cauca, entre los años de 1984 y 1992, por lo que solicitó a Colpensiones le expida certificación de su historia laboral.



#### IV. RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA.

La ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, allega escrito vía correo electrónico el 27 de septiembre de 2022, suscrito por la Doctora MALKY KATRINA FERRO AHCAR, en calidad de Directora de Acciones Constitucionales, presentando informe en los siguientes términos:

Refiere que al verificar las bases de datos de la entidad no se evidencia soporte de radicación de la PQR mencionada en escrito de tutela. Dice que el correo [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co) no es un medio oficial para este tipo de trámites. Reitera que la petición fue radicada a través de un correo electrónico no autorizado por la administradora, sin que se demuestre la recepción del mismo, pues el envío no garantiza su entrega.

Aduce que Colpensiones es una entidad pública, que tiene representación nacional, lo que hace que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales.

Que en atención a lo anterior, a través de su página oficial, <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicios-electronicos/>, ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica:

A continuación, encontrarás todos los trámites, consultas y certificados a los que puedes acceder por medio de nuestra Sede Electrónica, según sea tu relación con Colpensiones. Con excepción de nuestros Certificados y consultas a un clic, para acceder es importante que estés registrado en nuestro sistema.

¡Si ya te registraste [Ingresar ahora!](#)

Al hacer clic sobre los servicios identificados con la etiqueta **Externo**, verás que se abren pestañas nuevas, esto ocurre porque se encuentran en plataformas diferentes a la Sede Electrónica.

<b>Certificados y consultas a un clic</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de afiliación</li><li>• Certificado de no pensión</li><li>• Certificado de no vinculación BEPS</li><li>• Estado de tu solicitud</li></ul>	<b>Vinculado al programa BEPS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de Vinculación BEPS</li><li>• Estado de Cuentas BEPS</li><li>• Consulta de Saldo BEPS</li></ul>
<b>Pensionado, beneficiario o indemnizado</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de Deducidos y Devengados</li><li>• Certificado de EPS</li><li>• Certificado de Indemnización</li><li>• Certificado de Pensión</li><li>• Actualización de datos del pensionado</li><li>• Corrección de Historia Laboral</li><li>• Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias</li></ul>	<b>Afiliado a Colpensiones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Historia Laboral Unificada</li><li>• Actualización de datos de afiliado</li><li>• Corrección de Historia Laboral</li><li>• Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias</li><li>• Portal para Colombianos en el Exterior <b>Externo</b></li><li>• Pensión de vejez tiempos privados <b>Externo</b></li></ul>
<b>No afiliado</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vinculación al Programa Hoy y Mañana BEPS</li><li>• Afiliación electrónica <b>Externo</b></li><li>• Traslado electrónico <b>Externo</b> <b>¡Nuevo!</b></li></ul>	<b>Empleadores y empresas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal web del aportante <b>Externo</b></li><li>• Radicación web de documentos para ciudadano (traslado de régimen) y para empleador o tercero (facturas) <b>Externo</b></li><li>• Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias</li><li>• Como tercero (empresa o empleador) puedes usar el correo <a href="mailto:contacto@colpensiones.gov.co">contacto@colpensiones.gov.co</a> para la radicación de correspondencia.</li></ul>

Que por su parte, respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con solicitudes de prestaciones económicas,



*República de Colombia*  
*Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Popayán*

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; que 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.

Que, así las cosas, los canales de atención de Colpensiones son los siguientes:

- Portal WEB [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).
- APP Móvil
- 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](https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones)

Que, tal como es señalado por la Corte, para que nazca dicha obligación por parte del receptor, el medio debe ser un canal habilitado con el fin de tener comunicación entre las dos partes; sin embargo insiste, que el correo utilizado por el accionante nunca ha estado habilitado con ese fin y el mismo no permite la transferencia de datos.

Que, en la misma sentencia de hecho, la Corte zanja la discusión respecto de que en efecto, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades pueden determinar qué tipo de solicitudes pueden presentarse electrónicamente y cuales necesariamente deben hacerse de manera presencial:

*“En este orden de ideas, como ya se anunció en el apartado anterior, una de las excepciones a la citada regla, refiere a lo previsto en el artículo 15 del CPACA que habilita a las autoridades para exigir que ciertas peticiones se presenten por vía escrita (en físico), para lo cual, deberán facilitar a los interesados formularios que permitan estandarizar tales solicitudes. Esta posibilidad, que podría leerse en un primer momento como una limitación al ejercicio del derecho de petición, por cuanto se restringe la elección del medio a utilizar por parte del interesado, fue avalada por esta Corporación, al considerar que se trata de una medida extraordinaria de la que se pueden valer las entidades públicas, sujeta a estrictos criterios de razonabilidad y proporcionalidad.*

...

*Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.”*

Que todo lo anterior, conforme a los principios de racionalización, estandarización y automatización de trámites, y por su puesto la seguridad de la información, por lo anterior, además, la misma sentencia T-230 de 2020, señaló;



*“Por ello, y como regla sobre el particular, se impone que los mensajes de datos que se utilicen para formular solicitudes respetuosas deberán poder determinar quién es el solicitante, y que esa persona aprueba el contenido enviado. Sobre esto, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto se podrá dar en los casos de los mensajes de datos, siempre que: (i) el método utilizado “permita identificar al iniciador del mensaje de datos y (...) que el contenido cuenta con su aprobación;” y (ii) “que el método sea tanto confiable como apropiado [,] para el propósito por el cual el mensaje fue generado comunicado”. Para ello, este tipo de medios deben contar con sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utilizan (art. 28, L.527/99).”*

Que es claro, que un e-mail o correo electrónico, no permite garantizar la identificación plena del remitente y que tampoco cumple con lo señalado en la ley, razón por la que queda claro, que Colpensiones no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del CPACA; ello por cuanto como se dijo, estos correos solo son de salida y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

Que así pues, debe tenerse en cuenta que decidir de fondo las pretensiones del accionante y acceder a las mismas, invade la órbita del juez ordinario y su autodomínio, pero además excede las competencias del juez constitucional, en la medida que no se probó vulneración a derechos fundamentales, ni la existencia de un perjuicio irremediable que haga viable proteger derecho alguno.

Por lo anterior pretende, que se deniegue la acción de tutela, por cuanto las pretensiones son abiertamente improcedentes, como quiera que no cumple con los requisitos de procedibilidad del art. 6º del Decreto 2591 de 1991, así que tampoco se encuentra demostrado que Colpensiones haya vulnerado los derechos reclamados por el accionante y está actuando conforme a derecho.

## **PRUEBAS APORTADAS POR LA PARTE ACCIONANTE**

- 1.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Sr. JOSE ANTONIO NENE DIAZ.
- 2.- Captura de pantalla, de envió del correo electrónico del día 26 de agosto de 2022.
- 3.- Copia de derecho de petición radicado el 26 de agosto de 2022, en el correo institucional [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co).

## **V CONSIDERACIONES**

**Competencia:** De conformidad a lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el artículo 1º numeral 1º del Decreto 1382 de 2000, éste Juzgado Laboral de Circuito es



competente para conocer y decidir, en primera instancia, la presente acción de amparo Constitucional.

**Capacidad Jurídica:** La parte accionante es persona jurídica, con plenas facultades, quien interviene a nombre propio.

La entidad accionada, ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, es establecimiento del Orden Nacional, con personería jurídica y autonomía administrativa.

### **Problema Jurídico.**

Corresponde al Despacho determinar, si la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, ha vulnerado el derecho fundamental de petición invocado por la parte accionante.

### **PROCEDENCIA**

De acuerdo con el art. 86 C.P, toda persona podrá acudir a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos constitucionales fundamentales, y procederá contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, o particulares según se trate, siempre que “*el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”. En la misma línea, el art. 6 del Decreto 2591 de 1991, confirma la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa, e indica que la eficacia de dichos recursos debe ser apreciada en concreto, “atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”. Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo, ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

### **Fundamento Legal y Jurisprudencial.**

Para el despacho, es del caso memorar que el derecho de petición es el mecanismo consagrado constitucionalmente a favor de los ciudadanos para que presenten peticiones respetuosas ante las autoridades del estado, y en casos excepcionales, ante los particulares, los cuales tienen la obligación de resolverlas de fondo.

Sobre el alcance y contenido del derecho de petición es mucho lo que reiterativamente ha precisado la H. Corte Constitucional, por lo que se traen apartes de unos de sus más recientes pronunciamientos:



4.1 El contenido del derecho fundamental de petición ha sido abordado por esta Corporación en múltiples ocasiones, por lo que la Sala procederá reiterar las subreglas establecidas en la materia por la jurisprudencia.

4.2 De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

4.3 Con fundamento en la norma constitucional, la Corte Constitucional ha sostenido que el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos.

- (1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.
- (2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
- (3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- (4) El derecho a obtener la pronta comunicación de la respuesta.

De igual forma, se ha pronunciado respecto a la respuesta, indicando.

*“Esta corporación ha señalado el alcance de ese derecho y ha manifestado que la respuesta a una solicitud debe cumplir los siguientes parámetros: (i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático. El derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce en la vulneración de esta garantía constitucional.”<sup>1</sup>*

## **VI CASO CONCRETO**

El señor JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ, pretende le sea tutelado el derecho fundamental de petición, y consecuencia de lo anterior, se ordene a la

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-712, abril 1º de 2013. M.P. JORGE IVAN PALACIO PALACIO.



*República de Colombia*  
*Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Popayán*

Administradora Colombiana de Pensiones, dar respuesta a la petición presentada el 26 de agosto de 2022, a través del correo electrónico institucional [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), en la que solicita se le expida la historia laboral.

Por su parte Colpensiones manifiesta, que el correo utilizado por el accionante nunca ha estado habilitado con ese fin y el mismo no permite la transferencia de datos.

Que respecto a 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; que 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, los canales de atención están claramente determinados en su portal WEB [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).

Consultada la página web de COLPENSIONES, esta instancia encuentra:

## Colpensiones

Sede Principal: Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca

Código Postal: 110231

Teléfono Conmutador Bogotá: (57+601) 489 09 09

Teléfono Conmutador Medellín: (57+604) 283 60 90

Teléfono Conmutador BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00

Línea Gratuita: 018000 41 09 09

Línea Gratuita BEPS: 018000 41 0777

Línea de Bienestar: 018000 42 5555

Línea Anticorrupción : 01 8000 518500

Correo de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)

Correo exclusivo radicación facturas/comunicaciones oficiales externas:

[contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co)

[Puntos de atención y horarios](#)

El correo a donde dirigió su petición el actor, es un buzón electrónico que ha sido destinado para la recepción de facturas y comunicaciones oficiales externas, por lo que sí permite la transferencia de los documentos electrónicos depositados.



Por lo tanto, la persona encargada de revisar este buzón, en aras de dar aplicación al debido proceso, debe remitir a la sección o dependencia competente, la documentación recepcionada, dando aplicación al art. 2 de la ley 2080 de 2021, art. 14 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012, y el art. 1 de la misma norma que dice:

*“ARTÍCULO 1. Objetivo general. Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.”*

Por lo tanto, para el Despacho, no es de recibo, el argumento esgrimido por la accionada, que el correo electrónico institucional [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), no es el canal habilitado con el fin de tener comunicación entre las dos partes.

Así las cosas, es claro que la accionada no ha dado respuesta de fondo a la solicitud presentada por el accionante, por tanto, con el objeto de garantizar la protección de su derecho fundamental de petición, el Despacho concederá el amparo constitucional deprecado, ordenando a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contadas a partir de la notificación de ésta providencia, proceda a dar respuesta de fondo a la petición elevada el 26 de agosto de 2022 por el señor JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ, relacionada con la expedición de historia laboral.

La accionada remitirá a este Despacho copia de los actos que se emitan en cumplimiento de ésta orden constitucional, debidamente firmados y notificados.

Por lo expuesto, **el JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **R E S U E L V E:**

**PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE** la presente acción de tutela presentada por el señor JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ que se identifica con cedula de ciudadanía No 4.717.270 de Morales Cauca, contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, acorde con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: TUTELAR** el derecho de petición del señor JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual ha sido vulnerado por la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”.

**TERCERO: ORDENAR** a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES”, para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contadas a partir de la notificación de esta providencia constitucional, proceda a dar respuesta de fondo a la petición elevada el 26 de



*República de Colombia*  
*Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Popayán*

agosto de 2022, por el señor JOSÉ ANTONIO NENÉ DÍAZ, relacionada con la expedición de Historia laboral.

La accionada remitirá a este Despacho copia de los actos que se emitan en cumplimiento de esta orden constitucional, debidamente firmados y notificados.

**CUARTO: PREVENIR** a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES “COLPENSIONES” para que se apreste a cumplir lo señalado en esta sentencia, so pena de incurrir en desacato, y para que en un futuro no repita la omisión que ha dado lugar a la prosperidad de esta acción.

**QUINTO: NOTIFICAR** por el medio más idóneo a los interesados la decisión tomada, advirtiendo que contra esta providencia procede la impugnación dentro de los TRES (3) DÍAS siguientes a su notificación.

**SEXTO: REMITIR** a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada.

**COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

**EL JUEZ,**



GUSTAVO ADOLFO PAZOS MARIN

FLM