REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR

JUZGADO CUARTO DE FAMILIA DE CARTAGENA
Cartagena de Indias, nueve (9) de febrero de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA	**ACCIÓN DE TUTELA**
EXPEDIENTE.	**No 13-001-31-10-004-2022-00043-00**
ACCIONANTE	**MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**
ACCIONADA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP-**

Procede el Despacho a proferir fallo de primera instancia dentro de la acción de tutela incoada, por la señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO** en contra de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP-** por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Manifiesta la accionante señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO,** ser persona de la tercera edad pensionada por la entidad encartada; haber presentado derecho de petición en fecha 26 de julio del año 2021 al correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co solicitando copia de su expediente administrativo pensional; que posteriormente, ante la falta de respuestas, en fecha 13 de septiembre del año 2021 reiteró la solicitud, sin que a la fecha de la presentación de esta acción de tutela, la encartada UGPP haya dado respuesta a su petición, habiendo la accionante, conforme a su dicho, indicar como dirección de notificación barrio Manga calle 29, No. 23 A- 49 de Cartagena y correo electrónico: fabogadoscartagena@gmail.com,

Solicita la accionante, señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**, que se conceda la tutela de su derecho fundamental de petición y se ordene la entidad encartada **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP,** resolver de manera inmediata su petición en todo su contenido y haga entrega de su expediente pensional.

La solicitud de esta tutela fue admitida por auto de fecha veintisiete (27) de enero de 2022, notificándose a las partes, y solicitando a la entidad accionada, rindiera un informe sobre los hechos que dieron lugar a esta acción.

Síntesis de la contestación de la demanda por parte de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP-

Manifiesta la encartada en lo pertinente al caso en estudio, que sólo se enteró de la petición de la accionante, con la notificación de la admisión de esta acción de tutela; que de los anexos de la misma, observa que la solicitud fue remitida a través del correo servicioalciudadano@ugpp.gov.co y que ese no es el canal autorizado para radicaciones de **PQRS**, que es un canal de salida y no fuente de recepción. Que a través de la página oficial www.ugpp.gov.co se da a conocer al usuario dichas disposiciones.

Problema Jurídico.

Establecer si la encartada **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP-** está vulnerando el derecho de petición de la accionante.

CONSIDERACIONES

La Acción de Tutela fue consagrada por el Art. 86 de la Constitución Nacional, reglamentada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, con el objetivo de proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos; por lo anterior, cualquier persona podrá solicitar esta acción, cuando considere que estos Derechos Fundamentales se encuentran de una u otra manera violentada o se encuentran amenazados por la acción u omisión de cualquier Autoridad Pública.

La acción de tutela es un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando de acuerdo con las circunstancias concretas de cada caso y a falta de otro medio de orden legal que permita el debido amparo de los derechos, éstos sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que señale la ley.

La pretensión del accionante señor **JUAN RAFAEL LUNA MARTELO**, radica en que, se ordene a la encartada **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP-** que de manera inmediata emita respuesta de fondo a sus solicitudes.

Artículo 23 C. N.

"Toda 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".

El caso que nos ocupa manifiesta la accionante señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**, haber presentado derecho de petición en fecha 26 de julio del año 2021 y ante la falta de respuesta remitió nuevamente petición en fecha 13 de septiembre de 2021 reiterando lo solicitado, sin que haya recibido respuesta de fondo a su petición.

En apoyo a la decisión a adoptar, es del caso atender los criterios de la Corte Constitucional sobre el derecho fundamental de petición en sentencia que en los apartes pertinentes a continuación se transcriben.

Sentencia T-206/18

"De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que ***"(…) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario".(Negrillas fuera del rexto)***

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. 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".

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente

la petición. 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". En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva"

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente" y, en esa dirección, "la notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011".

Con la contestación de la tutela, manifiesta la encartada **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL-UGPP-** que sólo conoció de la petición del accionante, con ocasión de la notificación de la presente acción de tutela; y que la accionante utilizó para la radicación de su petición un canal no autorizado para ello, ya que el mismo es de salida y no fuente de recepción de documentos. Que, por tal razón, no han incurrido en vulneración del derecho de petición de la accionante, pues desconocían de su presentación.

Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011

"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente".

De igual manera a ello se ha referido la Corte Constitucional en sentencias como la que a continuación, en los apartes pertinentes se transcribe.

Sentencia T-230 de 2020

"El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

...(i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad

"...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".

Dentro de las pruebas documentales aportadas por la accionante, obra sus solicitudes y constancias de envío de éstas, y se observa que fueron remitidas a través del correo electrónico servicioalciudadano@ugpp.gov.co sin embargo, la encartada alega que ese canal no es fuente de

ingreso de PQRS, sino de salida de información, por tanto no conocía de la petición y sólo hasta la notificación de esta acción de tutela (28 de enero de 2022), conoció de la misma, que procederán a darle curso y que será resuelta dentro del término legal para ello, infiere el despacho que contabilizará el mismo a partir de la notificación de esta acción de tutela.

Conforme a la norma legal y al criterio de la Corte Constitucional plasmado en los apartes de la sentencia acabados de transcribir, no puede la accionada escudarse en que la solicitud fue remitida a través de un correo no dispuesto por la entidad para la recepción de solicitudes y de esta manera vulnerar el derecho que le asiste a la accionante, de presentar sus solicitudes y que las mismas sean resuelta de fondo.

Así las cosas, hay lugar al amparo constitucional y se ordenará a la encartada **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP,** para que, en un término no mayor de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta de fondo a la solicitud elevada por la accionante, señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**, en fecha 26 de julio de 2021 y ratificada el 13 de septiembre de la misma anualidad.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Familia de Cartagena, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la accionante señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**.

SEGUNDO: **ORDENAR** a la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- UGPP,** para que en un término no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta de fondo a lo solicitado por la accionante señora **MARIELA DE LA CONCEPCIÓN BUSTILLO SALCEDO**, en fecha 26 de julio de 2021 y ratificada el 13 de septiembre de la misma anualidad.

TERCERO: **NOTIFÍQUESE** la presente sentencia de conformidad con lo establecido en el articulado 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En el evento de no ser impugnado este fallo, désele estricto cumplimiento, por Secretaría, a lo previsto en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

RODOLFO GUERRERO VENTURA
JUEZ