



JUZGADO TERCERO DE FAMILIA DE NEIVA

Neiva, mayo doce (12) dos mil veintiuno (2021)

TUTELA

RADICACION :	2021- 156-00
ACCIONANTE :	DILIA ROSA OSORIO ORTIZ
ACCIONADO :	COLPENSIONES Y BANCO POPULAR

I.- A S U N T O:

Procede el Despacho a proferir el fallo de la acción de tutela instaurada por **DILIA ROSA OSORIO ORTIZ**, actuando en representación de HÉCTOR CASALLAS GARCÍA (Esposo), bajo PODER GENERAL y ESPECIAL, contra **COLPENSIONES Y BANCO POPULAR**, por violación al derecho fundamental de petición.

II. LA ACCION:

La accionante presentó acción de tutela indicando que el día 8 de marzo de 2021, presentó derecho de petición mediante correos electrónicos a la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co y contacto@colpensiones.gov.co y Banco Popular, S.A., - Sede Neiva servicioalclientebp@bancopopular.com.co. A la fecha se tiene que han transcurrido más de 30 días sin que se haya emitido respuesta, superado así el término legal de la norma aplicable.

Presenta como prueba las constancias de envío de los correos mencionados.

LO QUE SE PRETENDE

Reclama la parte actora a través de la presente acción de tutela, la protección del derecho fundamental de petición enunciado para que se ordene a **COLPENSIONES** y el **BANCO POPULAR**, dar respuesta de fondo a la petición incoada.



III.- TRÁMITE PROCESAL

Admitida la acción de tutela por auto del 4 de mayo de 2021, se corrió traslado de la misma a la accionada COLPENSIONES, para que se pronunciaran sobre los hechos aducidos por el accionante.

El día 11 de mayo se ordenó la vinculación del BANCO POPULAR.

RESPUESTA PARTES ACCIONADA COLPENSIONES:

La entidad accionada en oportunidad contesta la tutela señalando que recibieron auto admisorio del día 5 de mayo de 2021, donde solicitó: “ordenar a COLPENSIONES que dentro del término perentorio de respuesta a la solicitud presentada, indicando que los correos indicados por la accionante notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co y contacto@colpensiones.gov.co no están habilitados para recibir peticiones.

Además afirman que la petición que dio origen a la presente acción constitucional fue radicada a través un correo electrónico, no autorizado por esa entidad, aunado a lo anterior que no se demostró la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.

Señalan que esa entidad pública tiene representación nacional, lo que hace que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permiten la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, 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.

BANCO POPULAR

Informa que en la base de datos de la entidad establece que la señora DAMARIS CASALLAS no se encuentra vinculada a esa entidad ni tiene productos a su nombre.



IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER:

Se entra a definir si existe vulneración del derecho de petición por parte de los accionados, respecto a solicitud dirigida a **COLPENSIONES** y el **BANCO POPULAR** de fecha 8 de marzo de 2021, teniendo en cuenta para ello los canales electrónicos.

El Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia establece que la Acción de Tutela es el mecanismo o instrumento judicial que tiene a su alcance toda persona para petitionar ante los Jueces de la República, en todo momento y lugar, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares en los casos que defina la Ley, en este caso, por el Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la acción de tutela.

Tres (03) son los elementos que deben configurarse para la procedencia y prosperidad de la acción de tutela, a saber:

1. Que el derecho cuya protección se invoca tenga la categoría de FUNDAMENTAL, entre los cuales se encuentran, no solamente los que en forma taxativa enuncia nuestra Constitución Política en el capítulo I del título II, sino también aquellos cuya naturaleza permita su tutela para casos concretos (artículos 2 y 3 del Decreto 2591 de 1991).
2. Que exista una VULNERACIÓN o una AMENAZA contra ese derecho fundamental.
3. Que tal vulneración o amenaza provenga de la ACCIÓN u OMISIÓN de una autoridad pública, como regla general, o de un particular, en casos excepcionales (artículos 5 y 42 del Decreto 2591 de 1991).

A.- Normativa y Precedente Jurisprudencial:

DEL DERECHO DE PETICIÓN

El Derecho Fundamental de Petición, se halla consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política en los siguientes términos: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

De conformidad con la citada norma constitucional, el Derecho de Petición como tal, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir a las autoridades o funcionarios de los distintos organismos administrativos, legislativos o judiciales, o a las organizaciones privadas que establezca La Ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o a una queja,



o en demanda de providencias que amparan los derechos de cada uno, en casos concretos, o en beneficio de la comunidad en general.

De acuerdo con la doctrina constitucional expuesta por la Corte Constitucional, el Derecho de Petición se concreta en Dos (02) momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: El de la recepción y el trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende en el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.

A la prontitud en atender las peticiones, que la norma constitucional contempla, se suma la ineludible resolución que entraña arribar a una respuesta que, de manera efectiva, aborde el fondo de lo demandado a la autoridad pública, en forma tal que corresponda a una verdadera solución, positiva o negativa, del respectivo asunto. Ello quiere decir, que el derecho contemplado en el Art. 23 superior, no tendría sentido si se entendiera que la autoridad ante quien se presenta una solicitud respetuosa, cumple su obligación notificando o comunicando una respuesta apenas formal en la que no se resuelva sobre el asunto planteado. Por tanto, se viola cuando, a pesar de la oportunidad de la respuesta, en ésta se alude a temas diferentes de los planteados o se evade la determinación que el funcionario deba adoptar¹.

Así mismo de acuerdo con la ley 1755 de 2015, norma que regula el derecho de petición, estableció que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los Quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción (art 14), siendo los recurso interpuestos derecho de petición conforme a lo establecido en el art. 13 de la misma ley.

Ahora bien, la Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha establecido un término de cuatro (4) meses, tratándose de asuntos pensionales, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, salvo en aquellos eventos que deban adoptarse medidas relativas al pago de prestaciones económicas precisando un lapso de tiempo de seis (6) meses.²

T/ 230 DEL 2020

Ya sobre el tema relacionado con peticiones electrónicas, la Corte Constitucional en la sentencia T 230/2020 hace referencias sobre las peticiones realizadas por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad, señalando igualmente el deber de contar con medios idóneos para tramitar y resolver las solicitudes, así como gestionar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.

1 Corte Constitucional SU-975 de 2003, MP. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa
Corte Constitucional T-326 de 2003 y T- 005 de 2004, MP. Dr. Alfredo Beltrán

2 Sentencia T-155 de 2018.



En ese orden, no está supeditado a un canal específico para ejercer el derecho de petición, al contrario cuenta con una variedad de canales que se van adecuando a medida que avanza el tema tecnológico.

DECRETO 491 de 2020

Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que, «Salvo forma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. [...] 2. 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 (30) días siguientes a su recepción [...]». Que los términos establecidos en el precitado artículo resultan insuficientes dadas las medidas de aislamiento social tomadas por el Gobierno nacional en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, y las capacidades de las entidades para garantizarle a todos sus servidores, especialmente en el nivel territorial, los controles, herramientas e infraestructura tecnológica necesarias para llevar a cabo sus funciones mediante el trabajo en casa, razón por la cual se hace necesario ampliar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.

En el citado decreto, se dispuso la ampliación de términos para atender 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:

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...”.

B.- Valoración y Conclusiones:



La accionante acude a esta vía judicial señalando que la entidad **COLPENSIONES y el BANCO POPULAR**, le están vulnerando su derecho fundamental de petición al no resolver de fondo sobre la petición radicada el día 8 de marzo de 2021.

Es de anotar que la parte accionante indica en la acción que las peticiones fueron remitidas a los correos electrónicos tomados de las páginas web de estas instituciones <https://www.colpensiones.gov.co/> y <https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/>.

Para el caso de las peticiones por canales electrónicos, la Corte Constitucional en la sentencia T/230, abrió estos medios como idóneos para la comunicación o transferencia de datos, y deben ser tenidos como vía para el ejercicio del derecho de petición.

Ya con los mismos parámetros establecidos por la Corte, vemos que la petición cumple con los requisitos técnicos, a saber: 1. Se determina quién es el solicitante, 2. Al presentar esta acción está aprobando lo enviado, 3. Cumplimiento de integridad y confiabilidad. Dicho lo anterior, debe la entidad recibir y tramitar las peticiones por los canales tecnológicos que exhibe en la página web.

La petición de la accionante se resume en solicitar la revocación, en caso de existir acto administrativo en tal sentido que ordenó consignar manutención en favor de DAMARIS CASALLAS MONTEALEGRE, (Q.E.P.D) y quien en vida fue identificada con cédula de ciudadanía N° 55.155.156, descuento que se realiza de la nómina pensional del señor HECTOR CASALLAS, dicha solicitud obedece a que la citada falleció en este municipio el pasado 12 de febrero.

Ahora, COLPENSIONES en el pronunciamiento que hace sobre esta acción, se fundamenta en indicar que el canal utilizado por la actora no está habilitado para la recepción de peticiones, sin embargo, al ingresar a la página institucional se observa en el link de contactos que evidentemente se encuentran los correos electrónicos utilizados por la accionante.



Adicional a lo anterior, por este mismo canal electrónico se corrió traslado de la presente acción y la entidad tuvo el conocimiento del libelo de la misma, ejerciendo su derecho de defensa, por tanto no entiende esta juzgado porque indica que no es un canal habilitado para la recepción de peticiones cuando oficialmente así lo tienen concebido como canal digital de la entidad Colpensiones.

De otra parte, si COLPENSIONES tiene asignado un trámite especial para la petición concreta de la actora, tiene la carga de redireccionar internamente la petición para dar el trámite correspondiente a efectos de responder la solicitud de fondo, de manera oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente. Por tanto, no es de recibo para el despacho los argumentos señalados por la entidad accionada.

En consecuencia es procedente la acción constitucional y la tutela del derecho aludido, teniendo en cuenta que la omisión de la accionada en dar respuesta de fondo a la petición impetrada por el accionante, conculcando el derecho fundamental de petición.

De otra parte, notificado como se encuentra probado en éste debate, el BANCO POPULAR en su respuesta indica que la señora DAMARIS CASALLAS no tiene vinculación alguna con dicha entidad.

Por lo anterior expuesto, corresponde al despacho, en cumplimiento de su deber de administrar justicia, amparar el derecho fundamental de petición, ordenando a COLPENSIONES que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente proveído, resuelva de fondo la petición incoada por DILIA ROSA OSORIO ORTIZ el 8 de marzo de 2020. Advirtiéndole a la accionada, que de no atender lo dispuesto en este fallo, serán aplicadas las sanciones económicas y restrictivas de la libertad, por desacato, conforme a lo previsto en el art. 52 del Decreto 2591 de 1991.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero de Familia del Circuito Judicial de Neiva, Huila, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,



RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por la señora DILIA ROSA OSORIO ORTIZ en representación del señor HECTOR CASALLAS, vulnerado por las accionadas COLPENSIONES, de conformidad a las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **COLPENSIONES**, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de ésta sentencia, y si aún no lo hubieren hecho de respuesta de fondo a la petición del accionante.

TERCERO: COMUNICAR a las partes en la forma indicada en el artículo 5 del Decreto 306 de 1992, si no fuere impugnada esta providencia, remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: CUMPLIDO lo anterior y una vez recibido el expediente procédase al archivo de las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

SOL MARY ROSADO GALINDO

Firmado Por:

SOL MARY ROSADO GALINDO

JUEZ

JUZGADO 003 DE CIRCUITO FAMILIA DE LA CIUDAD DE NEIVA-HUILA

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **d325b20676be096b705cf59aef2a9792e10569bf52acfd4911ffb2fa0af9486**

Documento generado en 12/05/2021 04:37:24 PM