



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES

Manizales, Caldas, treinta y uno (31) de agosto de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 142
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA ZOHET RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por MARÍA ZOHET RODRÍGUEZ RAMÍREZ C.C. 24.330.331, a través de apoderada el 18/08/2020, contra AFP PROTECCIÓN S.A.

HECHOS

Relató la actora que:

- 1.** El día 30 de enero de 2020, la suscrita Apoderada solicitó al **FONDO DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A**, reconocer a mi poderdante la pensión de sobrevivientes, como beneficiaria de su hijo **ANDRES FELIPE PUERTA RODRIGUEZ**, fallecido el día 5 de abril de 2019.
- 2.** En la diligencia enunciada en el hecho anterior, la entidad asignó a la solicitud el número de radicado S19NA8133.
- 3.** A principios del mes de febrero de 2020, una asesora de la entidad accionada citó a mi

representada vía telefónica, supuestamente para hacerle una consulta sobre su petición.

4. El 12 de febrero de 2020, la señora **MARIA ZOHET RODRÍGUEZ RAMÍREZ** asiste a la cita enunciada en el hecho anterior, y para nuestra sorpresa, la asesora de la entidad accionada le manifiesta que ella no necesita abogado, y le hace diligenciar un nuevo formulario, y le asigna un nuevo número de radicación, como si se tratara de una primera solicitud.
5. El segundo número de radicación que **"PROTECCIÓN S.A"** asignó a la petición objeto de tutela es el S20N89342 del 12 de febrero de 2020,
6. En la cita enunciada en el hecho **CUATRO** de ésta tutela, la asesora del fondo de pensiones, le solicitó a mi representada llevar nuevamente documentos que ya se encontraban en el archivo de la entidad, toda vez que la suscrita apoderada los había radicado desde el 30 de enero de 2020.
7. Así las cosas, la suscrita Apoderada se presentó a **"PROTECCIÓN S.A"** en compañía de la señora **MARIA ZOHET RODRÍGUEZ RAMÍREZ**, para hacer el reclamo por lo ocurrido, y la asesora admitió lo manifestado por la accionante, y cuando consultamos por qué razón la entidad estaba solicitando nuevamente la documentación, nos manifestaron que la primera solicitud quedaba archivada, y que sólo estudiarían los documentos que se allegaran con el segundo número que la asesora entregó a mi representada.
8. En razón a la cuarentena declarada por el Gobierno Nacional, por la pandemia que vivimos actualmente, hecho que es de público conocimiento, la entidad demandada cerró la atención al público por varios días, y previa llamada asignó citas para la entrega de los documentos que se encontraban pendientes, en el caso que nos ocupa asignó el día 26 de junio de 2020.
9. Así las cosas, muy incorforme con lo ocurrido, el 26 de junio de 2020, ésta apoderada judicial, se presentó

nuevamente a la entidad demandada, y allegó un segundo poder, por medio del cual la accionante ratificó las facultades que confirió a la suscrita en el poder radicado el 30 de enero de 2020, y presentó por escrito petición de reconocimiento de pensión.

10. En la diligencia enunciada en el hecho anterior, la suscrita allegó los documentos que esa entidad solicitó a mi representada el día 12 de febrero de 2020

11. A la fecha ha transcurrido **6 MESES Y 14 DIAS** desde que radicamos la documentación que exige la entidad accionada para el reconocimiento de la pensión objeto de tutela, y **1 MES 18 DÍAS** desde que allegamos otros documentos solicitados por la entidad accionada, y la entidad accionada no ha dado respuesta de fondo a la petición.

PRETENSIONES

Pretende la accionante:

PRIMERO: Que se ordene a **FONDO DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A.**, dar respuesta de fondo al a la solicitud de pensión de sobrevivientes realizada por la señora **MARIA ZOHETT RODRIGUEZ RAMÍREZ**, como beneficiaria de su hijo **ANDRES FELIPE PUERTA RODRIGUEZ**, fallecido el día 5 de abril de 2019. Solicitud que fue radicada en por ese fondo con Radicado No. S19N68133 del 30 de enero y 520N89342 del 12 de febrero de 2020.

DERECHOS VULNERADOS.

Del texto de la tutela se infiere que la accionante considera vulnerado sus derechos fundamentales de petición y a la seguridad social, pues la

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

pretensión va encaminada a que se le resuelva su solicitud de pensión. Si bien es cierto indica como vulnerado el debido proceso, es claro para este juzgador que al interpretar la demanda dicho derecho no es el que resulta vulnerado en estos casos.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

AFP PROTECCIÓN S.A. informó que el señor Andrés Felipe Puerta Rodríguez, quien se identificaba con cédula de ciudadanía No. 75102912, presentó afiliación al Fondo de Pensiones Obligatorias administrado por Protección S.A., con efectividad desde el 12 de abril de 2011 y como afiliado inicial al sistema general de pensiones. Que en fecha del 12 de febrero de 2020 y ante el deceso del afiliado el día 16 de abril de 2019, la señora María Zohet Rodríguez Ramírez se presentó en Protección SA para recibir PREASESORIA sobre el trámite de solicitud de pensión de sobrevivencia. Preasesoría a través de la cual se indicó la documentación indispensable para radicar solicitud formal de prestación económica.

Que debido a lo anterior, la señora María Zohet Rodríguez Ramírez allegó alguna documentación a esta AFP, la cual fue efectivamente valorada, pero en ningún momento se recibió solicitud formal de prestación económica por parte de la hoy accionante con la suscripción de los formatos establecidos para ello y por aprobación total de documentación. Ahora bien, en atención a la anterior validación de documentos, se le informó a la accionante, que se evidenciaban las siguientes inconsistencias que debían ser subsanadas, eso en el mes de febrero de 2020, lo cual fue reiterado el pasado 17 de julio:

- Formato de reclamantes presenta fecha de nacimiento de la beneficiaria diferente al de la c.c.
- Declaración extra-juicio de dependencia económica debe ser rendida por la beneficiaria no por terceros.
- Registro Civil de Nacimiento del Afiliado debe tener fecha de expedición inferior a 6 meses

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

Así las cosas, como la señora María Zohet Rodríguez Ramírez no ha subsanado todos los soportes inconsistentes y se encuentra pendiente por aportarlos a Protección SA, es oportuno reiterar que los mismos deben cargarse por el portal web de esta AFP para mayor celeridad en el caso y respecto del trámite de radicación para posterior definición prestacional: <https://www.proteccion.com/wps/portal/proteccion/web/home/recepcion-documentos/>

El 31 de agosto la apoderada de la parte actora, agregó que:

De conformidad a lo establecido en el Artículo 1 de la Ley 717 de 2001, **“PROTECCIÓN S.A.”** tenía plazo de dos meses para resolver de fondo sobre el reconocimiento de la pensión de sobrevivientes de mi representada. Término que empezó a correr el 31 de enero de 2020.

Los dos meses que establece la ley, es el plazo que la entidad tiene para revisar la documentación que se entregó y solicitar los que hiciere falta.

En éste orden de ideas, tal y como lo informamos en los HECHOS de la tutela, en el mes de febrero del presente año, **“PROTECCIÓN S.A.”** citó a mi representada para que se presentara en la entidad, a fin de resolver una supuesta entrevista relacionada con la reclamación de la pensión.

Así las cosas, la accionante se presentó en la entidad accionada el 12 de febrero de 2020, y en un acto que presumimos de mala fe, la asesora de la entidad le manifestó a la señora **MARIA ZOHETH RODRÍGUEZ RAMÍREZ** que ella no necesita abogada que la represente, y aprovechando el bajo nivel de escolaridad de la reclamante, la indujo a firmar un nuevo formato, y le asignó un nuevo número de radicación solicitud, como si apenas estuviera iniciando el proceso de reclamación de pensión.

La conducta descrita en el párrafo anterior, no sólo deja percibir el ánimo dilatar la respuesta de fondo a la petición, sino que pretende que el peticionario que desconoce la ley, se quede si abogado que lo defienda en la reclamación de sus derechos.

Prueba de lo manifestado en el párrafo anterior, es que el nuevo formato que la asesora de **“PROTECCIÓN S.A.”** indujo a mi representada a diligenciar tiene la siguiente nota: **“Lista de documentos para iniciar una solicitud de prestación económica por sobrevivencia”**(Subrayado fuera de texto)

En segundo lugar, observamos que en ese formato **“PROTECCIÓN S.A”** está solicitando documentos que reposan en sus archivos toda vez que fueron entregados por la suscrita apoderada desde el 30 de enero de 2020.

Fue así como el 26 de junio de 2020, previa asignación de cita vía internet por parte de la entidad accionada, la suscrita apoderada, radicó en **“PROTECCIÓN S.A”** los documentos solicitados a mi representada, y allegamos un segundo poder por medio del cual ratificamos las facultades inicialmente conferidas, poder que **NUNCA** fue revocado por mi poderdante, y que **“PROTECCIÓN S.A”** ha pretendido desconocer, a partir del 12 de febrero de 2020.

Señor Juez, quiero llamar la atención de su Honorable Despacho, para que evalúe la presunta mala fe de la entidad demandada, quien ha pretendido dilatar a toda costa el derecho de petición objeto de la presente tutela. Afirmación categórica que realizamos no sólo por lo expuesto anteriormente, sino por los hechos que enunciamos a continuación.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

Tratándose del caso que nos ocupa es procedente adelantar su trámite por referirse a derechos como a la salud y a la vida en condiciones dignas, que tienen el carácter de fundamentales por así establecerse en la Constitución Política.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como responsable de dar respuesta a la petición invocada.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y los representantes de la entidad accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas (naturales y jurídicas) y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Respecto del Derecho de petición en materia pensional, manifestó la Corte Constitucional en Sentencia T-155 de 2018 lo siguiente:

"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, 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”.

El derecho de petición aparecía regulado en el Decreto 01 de 1984 hasta la expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011); no obstante, el título que lo regulaba fue declarado inexecutable a través de sentencia C-818 de 2011, debiendo el legislador expedir la Ley Estatutaria 1755 de 2015, la cual lo disciplina en la actualidad.

33. En cuanto a las solicitudes relacionadas con el derecho a la pensión de vejez, invalidez y sobrevivencia, el artículo 19 del Decreto 656 de 1994 establece que deberán decidirse en un plazo máximo de cuatro (4) meses.

De igual manera, el artículo 4º de la Ley 700 de 2001 prevé que los operadores públicos y privados del Sistema General de Pensiones y Cesantías contarán con un plazo no mayor a seis (6) meses, a partir del momento en que se eleve la solicitud de reconocimiento por parte del interesado, para adelantar los trámites necesarios tendientes al pago de las mesadas correspondientes, so pena de incurrir en una mala conducta y, en consecuencia, responder solidariamente en el pago de la indemnización moratoria a que haya lugar si el afiliado ha debido recurrir a los tribunales para el reconocimiento de su pensión o cesantía y el pago de costas judiciales.

Por su parte, la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el artículo 14, dispone que “salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

34. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-238 de 2017, sostuvo que “las autoridades ante las que se interponga una solicitud de carácter pensional, en principio, deben resolver la misma dentro de los quince días hábiles siguientes a su interposición. Salvo que se trate de una petición elevada ante la extinta Cajanal, ahora la UGPP, en cuyo caso el término para resolver es de 4 meses o que se refiera al trámite efectivo para el reconocimiento y pago de una mesada pensional, caso en el cual, la administradora de pensiones cuenta con 6 meses a partir del momento en que se radique la solicitud para realizar las diligencias necesarias tendientes al pago de la mesada”.

Conforme con las normas previamente señaladas 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.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
 ACCIONANTE: MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ
 ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
 RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

(ii) Las solicitudes pensionales deben resolverse en un término no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir de la presentación de la petición.

(ii) 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.

(iii) La entidad debe emitir un pronunciamiento de fondo, es decir, que las solicitudes se resuelvan materialmente y, además, notificarlas al peticionario.

35. En síntesis, todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades encargadas de reconocer prestaciones sociales y a recibir una respuesta en los términos establecidos por la ley y la jurisprudencia constitucional, esto es, a obtener respuesta oportuna y de fondo."

De las manifestaciones hechas por los intervinientes en este trámite se tiene que el 30 de enero de 2020 la apoderada de la parte actora radicó documentos ante AFP PROTECCIÓN para la solicitud de pensión de sobreviviente, a causa de la muerte del hijo de MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ, como se verifica a continuación:

Protección

Recepción de documentos para validación de intención de solicitud

¡Hola!

Te confirmamos que recibimos los documentos asociados a tu intención solicitud de prestación económica. Estos entrarán en un proceso de revisión para validar si se ajustan a los requeridos en la asesoría para iniciar tu solicitud de prestación económica.

Ten en cuenta que la recepción de esta documentación **no constituye una radicación en firme** de tu solicitud. La radicación formal solo se logra una vez se verifique que los documentos estén completos y correctos, y se cumpla con los demás requisitos informados en la asesoría inicial, según aplique para tu caso concreto.

Te recordamos la importancia de estar muy atento a nuestro contacto por correo electrónico o celular. A través de estos medios, te comunicaremos si algún documento no cumple con las características solicitadas, así como los pasos a seguir para dar inicio a tu solicitud.

En caso de que tengas alguna inquietud, puedes comunicarte a nuestra Línea de Servicio Protección. Bogotá: 7444464, Medellín y Cali: 5109099, Cartagena: 6424999, Barranquilla: 3197999 y resto del país: 018000528000. También puedes dirigirte a cualquier oficina de Protección cercana a tu lugar de residencia.

Cordialmente,

Protección S.A

Cédula del afiliado	75102912
Número de Asesoría	519N68133
Número de folios recibidos	8
Hora de recepción	12:29 P.M.
Lugar de recepción	Manizales
Sello y firma de recibido	

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

Luego de ello el 12 de febrero de los corrientes, la entidad nuevamente le solicitó documentación, y como lo menciona la entidad "allegó alguna documentación", pero en ningún momento se recibió solicitud formal de prestación económica por parte de la hoy accionante.

Posteriormente, el 26-06-2020, aporta nuevamente documentación a través de la apoderada a lo que recibe respuesta hasta el 21 de agosto nuevamente solicitando documentación.

Protección

Recepción de documentos para validación de intención de solicitud

¡Hola!

Te confirmamos que recibimos los documentos asociados a tu intención solicitud de prestación económica. Estos entrarán en un proceso de revisión para validar si se ajustan a los requeridos en la asesoría para iniciar tu solicitud de prestación económica.

Ten en cuenta que la recepción de esta documentación **no constituye una radicación en firme** de tu solicitud. La radicación formal solo se logra una vez se verifique que los documentos estén completos y correctos, y se cumpla con los demás requisitos informados en la asesoría inicial, según aplique para tu caso concreto.

Te recordamos la importancia de estar muy atento a nuestro contacto por correo electrónico o celular. A través de estos medios, te comunicaremos si algún documento no cumple con las características solicitadas, así como los pasos a seguir para dar inicio a tu solicitud.

En caso de que tengas alguna inquietud, puedes comunicarte a nuestra Línea de Servicio Protección. Bogotá: 7444464, Medellín y Cali: 5109099, Cartagena: 6424999, Barranquilla: 3197999 y resto del país: 018000528000. También puedes dirigirte a cualquier oficina de Protección cercana a tu lugar de residencia.

Cordialmente,

Protección S.A

Cédula del afiliado	75102912
Número de Asesoría	S20N89342
Número de folios recibidos	9
Hora de recepción	3:06P M.
Lugar de recepción	Manizales
Sello y firma de recibido	

Protección
Pensiones y Cesantías
Manizales
25 JUN. 2020
Cyronna
Of. 4680
Correspondencia
Recibida

Llama la atención, que según el fondo de pensiones cada vez que se radica la documentación no se tiene en cuenta como solicitud de la prestación económica, de modo que el término con el que cuenta para dar respuesta de fondo, según su argumentación a la fecha, es decir siete meses después de la primera radicación de documentos, no puede dar una respuesta de fondo a la solicitud, a pesar de haber radicado documentos en tres

oportunidades, el 30 de enero, el 12 de febrero y el 26 de junio de los corrientes, realizando exigencias tales como un registro civil de nacimiento con fecha de expedición no superior a 6 meses, cuando se verifica que el aportado fue expedido en septiembre de 2019, es decir que estaría vigente tanto para el 30 de enero como para el 12 de febrero de 2020, de lo que se desprende que hay una conducta omisiva y dilatoria por AFP PROTECCIÓN S.A. para dar trámite a la solicitud de reconocimiento de la pensión de sobreviviente.

Así mismo, se tiene que AFP PROTECCIÓN S.A. transcurridos 7 meses, no ha dado tal respuesta, aún cuando el artículo 19 DECRETO 656 DE 1994, establece un plazo de 4 meses para tal fin, los cuales se encuentran ampliamente excedidos, bien sea que el término se cuente desde el 30 de enero o desde el 12 de febrero, sin que se considere respuesta de fondo la datada del 21 de agosto de 2020, como lo quiere hacer ver la entidad, en tanto se indica que se rechaza la solicitud por falta de documentación, no por carecer del derecho a la prestación económica y por otro lado porque los documentos solicitados fueron aportados en tres ocasiones anteriores, sin que se le hubiere advertido su ausencia.

Vistas así las cosas, se tutelaré el derecho de petición por cuanto no se encuentra justificado el hecho de haber transcurrido el plazo legal para dar respuesta, sin haber recibido respuesta clara, concreta y de fondo. Y se tutelaré igualmente el derecho a seguridad social, pues éste tiene un carácter fundamental relacionado con el derecho al mínimo vital y a la pensión, más aún, cuando se trata de personas que se encuentran en estado de indefensión, y son destinatarias de una especial protección constitucional, y en consecuencia, ante la inobservancia de los términos que tiene la accionada para contestar la petición, se le niega también su derecho a la seguridad social en lo que tiene que ver con su pensión.

DECISIÓN:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ACCIONADO: AFP PROTECCIÓN S.A.
RADICADO: 170014003002-2020-00298-00

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: TUTELAR a MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ C.C. 24.330.331, los derechos fundamentales de petición y seguridad social, vulnerados por AFP PROTECCIÓN S.A.

SEGUNDO: ORDENAR a AFP PROTECCIÓN S.A. que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva de fondo, en forma clara y concreta y además notifique la respuesta a la petición de pensión de sobreviviente presentada por MARÍA ZOHETT RODRÍGUEZ RAMÍREZ el 30/01/2020.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ