



**JUZGADO CUARENTA Y UNO (41) LABORAL
DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**

j41ctolbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023).

ACCIÓN DE TUTELA promovida por GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA contra la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES- COLPENSIONES

ANTECEDENTES

El abogado **Gonzalo Brijaldo Suarez**, quien actúa en calidad de apoderado judicial de la señora **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA**, presentó acción de tutela contra la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, con la finalidad de que se ampare su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada profiera respuesta a la solicitud elevada el 18 de octubre de 2023, en la que solicitó, se solucione los problemas con el portal del aportante y que se corrija el error que impide ingresar al estado de cuenta de la deuda que actualmente tiene la accionante.

Como fundamento factico de sus pretensiones, en síntesis, manifestó que, la señora **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA**, creó su usuario en el portal del aportante en **COLPENSIONES**, en dicho portal, se reporta una deuda por el valor de \$565.951. La accionante ha intentado ingresar para pagar la deuda para que no se cobren más intereses, sin embargo, el portal presenta problemas ya que al ingresar al estado de cuenta, aparece un mensaje que indica “*consolidado estado cuenta: No se ha podido finalizar la consulta de los ciclos, por favor intente más tarde*” conforme a lo anterior, el pasado 18 de octubre de 2023, presentó una petición ante **COLPENSIONES** solicitando, solucionar los problemas con el portal del aportante y que se corrija el error que impide ingresar al estado de cuenta de la deuda, sin que la entidad accionada, haya dado respuesta.

TRÁMITE PROCESAL

La acción de tutela correspondió por reparto a este Despacho el día catorce (14) de noviembre de 2023, a continuación, mediante proveído del mismo día, se admitió en contra de la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, y se ordenó su notificación, para que en el término de dos (2) días presentara el informe previsto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, y se

pronunciara acerca de los hechos que dan origen a la presente acción, en la forma en que lo estime conducente.

La accionada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, dentro del término concedido, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es procedente para reclamar la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de una persona, cuando quiera que estos resulten amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en los casos expresamente señalados por el inciso final de este precepto.

Puestas, así las cosas, corresponde este Despacho determinar si se ha vulnerado el derecho fundamental de petición alegado por la parte actora, a fin de que se ordene a la accionada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES** contestar la petición elevada el 18 de octubre de 2023, en la que solicitó, se solucione los problemas con el portal del aportante y se corrija el error que impide ingresar al estado de cuenta de la deuda que actualmente tiene la accionante.

En primer lugar, este Despacho verificará si la acción de tutela interpuesta por **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA** contra **COLPENSIONES**, cumple con los requisitos de procedencia formal.

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política, y la Jurisprudencia Constitucional, la acción de tutela solo puede ser ejercida cuando se cumplan los siguientes criterios de procedibilidad: (i) legitimación en la causa por activa y legitimación en la causa por pasiva; (ii) inmediatez; y (iii) subsidiariedad.

En cuanto a la legitimación en la causa por activa, se debe verificar que la acción de tutela debe ser formulada por la persona a quien presuntamente se le está vulnerando o amenazando algún derecho fundamental o alguien que esté acreditado para actuar en su nombre.

Frente a tal situación, cabe recordar que el Decreto 2591 en su artículo 10 dispuso los requisitos de legitimación para ejercer la acción de tutela de esta manera:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos.

También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud.

También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales.”

Es decir, que la protección de los derechos amparados por la tutela solo puede ser reclamada por la persona afectada o su apoderado judicial, siendo una excepción la agencia oficiosa la cual opera única y exclusivamente cuando el titular de los derechos amenazados no tenga la capacidad para ejercer su propia defensa.

Sobre este tema, mediante Sentencia T024 de 2019, en relación a interponer una acción de tutela por intermedio de un representante judicial, la Corte Constitucional señaló que:

“21. Ahora bien, en lo que tiene que ver con el apoderamiento judicial en materia de tutela, esta Corporación ha precisado que i) es un acto jurídico formal, por lo cual debe realizarse por escrito; ii) se concreta en un escrito, llamado poder que se presume auténtico; iii) debe ser un poder especial; iv) el poder conferido para la promoción o para la defensa de los intereses en un determinado proceso no se entiende conferido para instaurar procesos diferentes, así los hechos que le den fundamento a estos tengan origen en el proceso inicial; v) el destinatario del acto de apoderamiento sólo puede ser un profesional del derecho habilitado con tarjeta profesional.”.

En el caso que nos ocupa, y una vez revisado el expediente de tutela, se evidencia que obra poder en donde la señora **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA**, faculta al abogado **Gonzalo Brijaldo Suarez**, para que inicie la presente acción de tutela en busca de la protección de su derecho fundamental de petición, de esta manera, encuentra el Despacho acreditado la legitimación en la causa por activa. (Folios 7 y 8 documento “02Tutela” del expediente digital)

Por su parte, la legitimación en la causa por pasiva presupone que la tutela debe ser dirigida contra la entidad pública o privada que presuntamente ha vulnerado o amenazado los derechos fundamentales del accionante, en este caso, el Despacho encuentra satisfecho el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en cuanto que, la accionada, **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**, entidad pública de la cual se depreca la vulneración al derecho fundamental, es la encargada de dar respuesta de fondo a la petición elevada por la accionante.

Acerca del requisito de inmediatez, el amparo debe ser presentado en un término razonable desde el momento en que se ha vulnerado o amenazado el derecho fundamental alegado, así las cosas, el Despacho considera que este requisito se cumple en el asunto sub examine, pues del escrito tutelar y de la documental allegada, es claro que, frente a la falta de respuesta emitida por la accionada, a la petición radicada el 18 de octubre de 2023, la señora **GLORIA MARIA SOTO DE**

QUIROGA, el día 14 de noviembre de 2023, por intermedio de apoderado, inicia la presente acción de tutela, término razonable según la jurisprudencia, para tramitar la presente acción constitucional, razón por la cual, se encuentra superado el requisito de inmediatez.

Por otro lado, la subsidiariedad significa que la accionante no cuenta con otro mecanismo de defensa judicial, porque agotó los que tenía a su disposición, o por que no existen, no son idóneos, o pese a existir, no sea el eficaz para salvaguardar sus derechos fundamentales, así las cosas, se evidencia que la acción de tutela es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, toda vez que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo.

Por lo expuesto hasta aquí, es diáfano que la solicitud de amparo es procedente, por lo que se procederá a realizar el estudio de fondo a fin de resolver el problema jurídico planteado.

Al respecto, se debe recordar que El artículo 23 de la Constitución Nacional, establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”; De igual manera, según el mismo análisis y alcance que la Corte Constitucional le ha dado en reiteradas jurisprudencias, este contiene las siguientes características especiales que se encaminan en la obtención de una contestación pronta y completa de lo solicitado:

“(…) La Constitución Política en su artículo 23, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.

La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, “resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política).

A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. (...)”

Por otra parte, la Ley 1755 de 2015¹, establece en su artículo 14 que el término para dar respuesta a los derechos de petición corresponde a quince (15) días, mismo que puede ser prorrogado hasta por el doble del inicialmente previsto, sólo si se informa antes de su vencimiento la razón de la demora de su respuesta.

Así mismo, en sentencias T 251 de 2008 y T 487 de 2017, la Corte Constitucional ha precisado que el contenido esencial del derecho de petición comprende: (i) la posibilidad 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 oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C 418 de 2017, La Corte Constitucional reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

¹ Ley estatutaria por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011. Vigencia 30 de junio de 2015.

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así mismo, se debe recordar que la Máxima Corporación indicó que la mora administrativa injustificada se presenta cuando quiera que (i) existe un incumplimiento objetivo del plazo (ii) no existe un motivo razonable que justifique la dilación; y, (iii) la tardanza sea imputable a la falta de diligencia y omisión sistemática de los deberes del funcionario. De igual manera, mediante sentencia T 565 de 2016, indicó que la inobservancia de los términos podría justificarse en casos en los que, a pesar de la diligencia del funcionario, (1) la complejidad del asunto impide sujetarse estrictamente al término previsto por el legislador; (2) existen problemas estructurales que generan congestión y excesiva carga laboral; o, (3) se acreditan otras circunstancias imprevisibles o ineludibles que impiden adelantar las actuaciones judiciales con sujeción a los términos: *“En consecuencia, en los demás casos en los que no se advierta una justificación de la tardanza en la emisión de la decisión judicial y la causa del incumplimiento de los términos procesales sea la incuria del juzgador resulta evidente la afectación de los derechos de acceso a la administración de justicia y debido proceso.”*

Teniendo en cuenta el anterior precedente jurisprudencial y de la documental allegada por la parte actora, se evidencia que la accionada COLPENSIONES, tenía plazo hasta el 9 de noviembre del presente año para dar respuesta a la solicitud, radicada por el apoderado de la señora **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA**, bajo el número radicado 2023_17282427, sin embargo, no ha dado respuesta, vulnerando así, el derecho fundamental de petición de la accionante.

En consecuencia, se dispondrá tutelar el derecho fundamental de petición de la actora, y se ordenará a COLPENSIONES, para que en el término improrrogable de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente sentencia, si no lo hubiere hecho, proceda a emitir una respuesta de manera positiva o negativa como corresponda, de fondo, clara y congruente, frente a la solicitud radicada el 18 de octubre de 2023, bajo el número 2023_17282427.

Ahora bien, este Juzgador debe indicar a las partes que si bien se tutela el derecho de petición, ello no significa que debe acceder a las peticiones elevadas por la actora, por cuanto ello depende de su análisis jurídico y fáctico, tal y como lo ha considerado de vieja data la Corte constitucional en sentencias T 242 de 1993 y T 146 de 2012, al indicar que *“el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este*

derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y UNO (41) LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

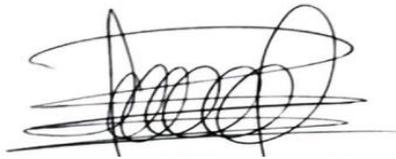
PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** vulnerado por la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES**, a la señora **GLORIA MARIA SOTO DE QUIROGA**, por las razones anotadas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES** para que en el término improrrogable de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente sentencia, si ya no lo hubiere hecho, proceda a emitir una respuesta de manera positiva o negativa como corresponda, de fondo, clara y congruente, frente a la petición radicada el día 18 de octubre de 2023, bajo el número 2023_17282427.

TERCERO: NOTIFICAR esta providencia a las partes en los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, siempre y cuando la decisión aquí proferida no fuere impugnada.

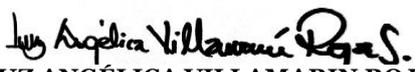
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS GERARDO NIVIA ORTEGA
Juez

**JUZGADO CUARENTA Y UNO LABORAL DEL
CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

La providencia que antecede se notificó por Estado
Nº 199 del 27 de noviembre de 2023.


LUZ ANGÉLICA VILLAMARIN ROJAS
Secretaria