



Rama Judicial

República de Colombia

## JUZGADO ONCE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE IBAGUÉ

Ibagué, once (11) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Acción: TUTELA  
Radicación: 73001-33-33-011-2024-00042-00  
Accionante: LUCERO JIMÉNEZ VALENCIA  
Accionado: ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES  
(COLPENSIONES)  
Asunto: Sentencia de primera instancia

### I. LA ACCIÓN

Procede el despacho a proferir sentencia de primera instancia para resolver la solicitud de amparo del derecho fundamental incoado que ha dado origen a instaurar la acción de Tutela de la referencia por la señora LUCERO JIMÉNEZ VALENCIA, identificada con cedula de ciudadanía No. CC. No. 25.160.368, en contra de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES (COLPENSIONES); por la presunta vulneración a su derecho fundamental derecho de petición<sup>1</sup>.

### II. ANTECEDENTES

#### 1. Pretensiones

En el escrito de tutela, la accionante solicitó que se amparara el derecho fundamental que alegaba como trasgredido, para que, como consecuencia de ello, ordenara a la entidad accionada Colpensiones, que resolviera de fondo la petición que había elevado.

#### 2. Fundamentos fácticos

La actora refirió que su esposo, quien falleció el 11 de febrero de 1994, había cotizado a Cajanal, la que actualmente era representada por Colpensiones,

---

<sup>1</sup> Visto en el índice No. 3 en SAMAI.

desde el 01 de diciembre de 1977 al 08 de abril de 1983, siendo esto 261 semanas, así como también efectuó cotizaciones a Caprecom, quien hoy era representado por la UGPP, desde el 30 de julio de 1980 hasta el 07 de enero de 1994, correspondiendo a 691 semanas, para un total de 952 semanas cotizadas, por lo que manifestó que tenía derecho a la pensión de sobrevivientes de éste.

Puso de presente que ya había formulado una solicitud al respecto, siendo negada, toda vez que no se tuvieron en cuenta unas semanas cotizadas a Cajanal, puesto que las mismas se reflejaron luego de la petición, razón por la que no había cosa juzgada material.

Hizo alusión al régimen de transición del cual era beneficiario su fallecido cónyuge, en tanto que cumplía con los requisitos de este, poniendo de presente que se debía aplicar la normatividad relativa a dicho régimen en su caso, correspondiendo el reconocimiento de la prestación pensional a la UGPP, por ser Caprecom la última entidad ante la que estuvo afiliado aquél.

En último lugar, mencionó que el 01 de diciembre del año 2023, presentó un derecho de petición por intermedio de apoderado, del cual no había obtenido respuesta hasta el momento.

### III. ACTUACIÓN PROCESAL

La solicitud de amparo constitucional fue presentada en la Oficina de Reparto de la Administración Judicial de Ibagué el 29 de febrero de 2024.

Por medio de auto proferido el 01 de marzo de 2024<sup>2</sup>, se avocó conocimiento de la solicitud de amparo, ordenándose las notificaciones de rigor y se concedió a la parte accionada el término de un (1) día para presentar informe detallado, claro y preciso sobre los motivos que originaron el ejercicio de la Acción de Tutela, así como para ejercer su derecho de defensa y contradicción, y se vinculó al agente del Ministerio Público delegado ante este Juzgado para que interviniera si a bien lo tenía.

Igualmente, se requirió a la parte actora para que allegara *“copia de la constancia de envío por correo electrónico del derecho de petición presentado el día 01 de diciembre de 2023, puesto que el aportado es completamente ilegible”*

El expediente ingresó al despacho para fallo el 11 de marzo de 2024.

#### **Contestación de la parte accionada**

#### **Contestación de la entidad accionada Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)<sup>3</sup>**

---

<sup>2</sup> Visto en el índice No. 4 en SAMAI.

<sup>3</sup> Visto en el índice No. 6 en SAMAI.

La Directora de Acciones Constitucionales de Colpensiones, en el informe rendido sobre la acción de tutela de la referencia, relacionó cuáles eran las pretensiones que fueron elevadas por la parte actora, para posteriormente señalar que lo que pedía ésta no respondía al carácter subsidiario y residual de la solicitud de amparo, en tanto que esta no era procedente para resolver lo relativo al reconocimiento petitionado, y que si se concedía ello, se invadía el campo de conocimiento del juez ordinario, excediéndose con ello el área de acción del juez de tutela, toda vez que no se había acreditado la ocurrencia de un perjuicio irremediable, exponiendo cuál era su ámbito de competencia.

Puso de presente que el derecho de petición fue radicado por la actora al correo electrónico de notificaciones judiciales de la entidad el día 01 de diciembre de 2023, pero que al revisarse el sistema de datos de la misma, no se encontró ningún registro de la solicitud, ni tampoco contaba con el sticker de radicación, a lo que se sumaba que tal correo no estaba autorizado para presentar peticiones, sino que era solo para los despachos judiciales, de manera que no podía pronunciarse de fondo frente a aquélla, por cuanto tampoco se demostró que se haya recibido el requerimiento, ya que no era suficiente que se enviara este para asegurar la entrega.

Advirtió que Colpensiones tenía unos canales pertinentes para los trámites administrativos, lo que permitía otorgar una respuesta oportuna, motivo por el que no había lugar a acceder a la protección invocada, ya que no había registro de petición alguna que estuviera sin resolverse, ni era viable que se le reconociera el trámite a través de la acción de tutela, ya que no era este el mecanismo adecuado para recurrir un acto administrativo, ni para revivir términos como consecuencia de la negligencia y omisión del peticionario.

Arguyó que no era cierto que la entidad haya heredado lo referente a Cajanal, además de que el señor José Ricardo Segura Martínez no aparecía como afiliado de Colpensiones, motivo por el que no tenía competencia para efectuar el estudio de la prestación consistente en el reconocimiento de una pensión de sobrevivientes.

Abordó lo concerniente al carácter subsidiario de la tutela, sin agotarse petición previa, así como para discutir acciones u omisiones de la administración, aclarando que la entidad no había trasgredido los derechos fundamentales de la actora, así como al amparo transitorio, el cual no era procedente en el presente asunto resultando la solicitud de amparo improcedente, y a la inexistencia de un hecho vulnerador, refiriéndose también al derecho de petición, consagrado en la Constitución Política, y a la radicación de solicitudes por medios no oficiales, explicando que se establecían canales de atención para recibir estas, con el fin de recepcionarlas en formularios y así poder redirigirlas de forma correcta y resolverlas dentro de los términos previstos para ello, mencionando cuáles era esos canales, los cuales estaban en la página de la entidad, pero relacionando cuáles eran estos.

Explicó que los trámites que eran de tipo misional de Colpensiones, como lo eran las peticiones sobre prestaciones económicas, se debían radicar en los

puntos de atención al ciudadano PAC, lo que respondía a que ese tipo de trámites exigía efectuar unas validaciones para evitar suplantaciones o riesgos que afecten su reconocimiento, a lo que agregó que un correo electrónico no garantizaba identificar debidamente al remitente, así como tampoco cumplía con las exigencias legales para el ejercicio del derecho de petición, motivo por el que tampoco había obligación de remitir por competencia ya que no se radicó la petición en el canal que era oficial para ello, arguyendo que al correo que se envió era de salida y los mensajes que se recibían allí no eran leídos, clasificados o tramitados.

Indicó cuál era el funcionario de la entidad competente de atender la petición de la accionante, para finalizar su escrito solicitando que se negara la solicitud de amparo por ser improcedente.

### **Intervención del Ministerio Público**

No se presentó intervención por parte del funcionario del Ministerio Público delegado ante este Juzgado, dentro de la acción de tutela de la referencia.

## **CONSIDERACIONES**

### **1. PROBLEMA JURÍDICO**

A partir de los antecedentes planteados, corresponde a este Despacho Judicial determinar si ¿la entidad accionada, Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante, la señora Lucero Jiménez Valencia, al no haberle brindado una respuesta a la petición que elevó ante aquélla el día 01 de diciembre de 2023, relacionado con una pensión de sobrevivientes, habiendo lugar a que se ordene otorgarle respuesta frente a esto?

### **2. LA ACCIÓN DE TUTELA**

El artículo 86 de la Constitución Política consagra que la acción de tutela es un instrumento procesal específico, preferente y sumario, cuyo objeto es la protección eficaz, concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica cuando éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos consagrados por la ley, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Dicha acción judicial ostenta las siguientes características: es subsidiaria, porque sólo procede si no existe otro mecanismo de defensa judicial idóneo. Es inmediata, debido a que su propósito es otorgar sin dilaciones la protección a

la que haya lugar. Es sencilla, porque no exige conocimientos jurídicos para su ejercicio. Es específica, por cuanto se creó como mecanismo especial de protección de los derechos fundamentales. Y es eficaz, debido a que siempre exige del juez un pronunciamiento de fondo. Estas condiciones se concretan en la definición de un trámite preferente y sumario<sup>4</sup>.

### 3. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como un derecho fundamental y, al mismo tiempo, la Norma Superior dispuso su aplicación inmediata en el artículo 85.

En desarrollo de tal postulado constitucional, se expidió la Ley 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, y en su parte Primera –Título II se consagraron las reglas generales a seguir en cuanto a los derechos de petición que se elevaren ante las autoridades, disposiciones normativas declaradas inexecutable por la H. Corte Constitucional con efectos diferidos hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso de la República, expidiera la Ley Estatutaria correspondiente (sentencia C-818 de 2011).

En consideración a lo anterior, el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1755 de 2015<sup>5</sup>, “*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*”, regulando nuevamente el tema que nos incumbe, estableciendo en el artículo 14 los términos para resolverlas distintas modalidades de peticiones de la siguiente manera:

***“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma 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. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*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.*

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los*

---

<sup>4</sup> Corte Constitucional - Auto 053 del 30 de mayo de 2002 – M.P. Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO.

<sup>5</sup> Norma vigente para la fecha de radicación de la solicitud bajo estudio. (Publicada en el Diario Oficial 49559 de junio 30 de 2015).

*plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”* Negritillas fuera de texto.

Atendiendo a lo previamente indicado, la H. Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha definido los componentes conceptuales básicos y mínimos del derecho de petición, señalando que dicho derecho fundamental comprende la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta<sup>6</sup>.

Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Así lo señaló la mentada Corporación:

*“Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario<sup>7</sup>; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea<sup>8</sup>(artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta<sup>9</sup>”<sup>10</sup>.*

Corolario de lo enunciado, el Alto Tribunal ha reiterado el sentido y alcance del derecho de petición, así como sus elementos característicos, de esta forma la Sentencia T-1160A de 2001<sup>11</sup> señaló:

*“...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.”*

*“c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.”*

*“d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.”*

*“e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a*

<sup>6</sup> Sentencias T-944 de 199 y T-259 de 2004.

<sup>7</sup> Sentencias T-1160A/01, T-581/03.

<sup>8</sup> Sentencia T-220/94.

<sup>9</sup> Sentencia T-669/03.

<sup>10</sup> Sentencia T-259 de 2004.

<sup>11</sup> Véase también la sentencia T-880 de 2010.

*quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.”*

*“f. (...)”*

*g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes”*

*“h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.”*

*“i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”<sup>4</sup>*

*“En la sentencia T-1006 de 2001, la Corte adicionó dos reglas jurisprudenciales más: “j) “La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder”;<sup>5</sup>*

*“k) “Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.<sup>6</sup>...”*

Bajo ese contexto, el destinatario de la petición o, en otras palabras, la autoridad receptora debe:

a-Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico.

b-Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas. Y,

c-Comunicar o notificar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones.

La Corte Constitucional ha tratado el tema en múltiples ocasiones, para decir que el núcleo esencial del derecho de petición es la resolución pronta, congruente y oportuna de lo solicitado, porque carecería de sentido dirigirse a las autoridades si éstas no deciden o, habiendo adoptado la determinación correspondiente, se abstienen de comunicarla al interesado; dicha respuesta ha

dicho la Corte, no implica aceptación de lo solicitado.

#### 4. EL DERECHO AL DEBIDO PROCESO

Ahora bien, con relación al debido proceso, este debe ser entendido como una serie de garantías a favor del administrado dentro de todas las actuaciones que lleve a cabo la administración con el propósito de que se respeten los derechos de aquél y que limitan el poder del Estado. En este sentido, la diversa jurisprudencia de la Corte Constitucional ha señalado que:

*“Este Tribunal ha establecido que el debido proceso (artículo 29 superior[54]) comprende el conjunto de garantías que tienen como propósito “(...) sujetar las actuaciones de las autoridades judiciales y administrativas a reglas específicas de orden sustantivo y procedimental, con el fin de proteger los derechos e intereses de las personas en ellas involucrados”[55]. Este es uno de los pilares del Estado Social de Derecho, pues protege las libertades ciudadanas y opera como un contrapeso al poder del Estado[56]. Así, la Corte ha reiterado que este derecho fundamental tiene las siguientes características:*

*(i) debe garantizarse en todo tipo de actuaciones judiciales y administrativas. En tal sentido, constituye “(...) un fundamento de la legalidad dirigido a controlar las posibles arbitrariedades en que puedan incurrir las autoridades como consecuencia del ejercicio del poder del Estado”[57];*

*(ii) tiene diversos matices según el contenido del derecho del cual se trate[58]. De esta manera, la exigencia de los elementos integradores del debido proceso “(...) es más rigurosa en determinados campos del derecho (...) en [los] que la actuación puede llegar a comprometer derechos fundamentales”[59];*

*(iii) es un derecho de aplicación inmediata (artículo 85 superior), que se expresa a través de múltiples principios que regulan el acceso a la administración de justicia (artículos 228 y 229 de la Constitución) como la celeridad, publicidad, autonomía, independencia, gratuidad y eficiencia[60];*

*(iv) no puede ser suspendido durante los estados de excepción[61];*

*(v) se predica de todos los intervinientes en un proceso[62] y de todas las etapas del mismo[63]; y,*

*(vi) su regulación se atribuye al Legislador quien, dentro del marco constitucional, define cómo habrá de protegerse y los términos bajo los cuales las personas pueden exigir su cumplimiento[64], entre otras.*

*15. En este sentido, esta Corporación ha determinado que el contenido material del derecho al debido proceso está compuesto por garantías esenciales que deben tener todos los ciudadanos que intervienen en un proceso judicial. Al respecto, la Sala resalta que la Constitución extendió dichos postulados[65] a las actuaciones administrativas[66]. Lo anterior, con el fin de asegurar la protección del interés general y el respeto por los derechos y principios ligados al ejercicio de la función pública[67]. De este modo, muchos de los elementos que informan el derecho fundamental al debido proceso judicial se aplican también a todas las actuaciones que desarrollen las autoridades públicas en el cumplimiento de sus funciones.*

*No obstante, las garantías del debido proceso judicial no fueron trasladadas de manera directa e irreflexiva al ámbito administrativo, en la medida en que la función pública tiene requerimientos adicionales de orden constitucional que debe*

*atender conjuntamente con el debido proceso, en el ejercicio de tales atribuciones. En efecto, las autoridades administrativas están obligadas, no solo a respetar el debido proceso, sino también a no transgredir los principios reguladores de la función pública, tales como la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, definidos en el artículo 209 de la Carta.(...)”<sup>12</sup>*

## 5. DEL CASO CONCRETO

La señora Lucero Jiménez Valencia, interpuso el presente mecanismo de defensa constitucional por la presunta amenaza y/o vulneración de su derecho fundamental de petición, con el fin de que la entidad accionada, Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), procediera a dar respuesta a la solicitud que presentó el 01 de diciembre de 2023, toda vez que a la fecha no había recibido pronunciamiento alguno sobre la misma, la cual está relacionada a una solicitud de pensión de sobrevivientes.

En este orden de ideas, dentro del expediente se encuentran las siguientes pruebas:

### De la parte actora:

- *En diez (10) folios el derecho de petición a Colpensiones para agotar actuación administrativa fechado noviembre 28 de 2023 pero enviado el 01 de diciembre de 2023 (Folios 9 a 18 del índice No. 03 en SAMAI).*
- *En un folio constancia del envío a través de correo electrónico (Folio 8 del índice No. 03 en SAMAI).*

### De la parte accionada:

Si bien no se relacionan pruebas en el escrito de informe rendido por Colpensiones, fue allegado junto con este, copia de correo electrónico enviado al correo electrónico [cafe.laweb.com@gmail.com](mailto:cafe.laweb.com@gmail.com), el día 01 de diciembre de 2023, por la Gerencia de Defensa Judicial de Colpensiones (Folios 20 a 23 del índice No. 06 en SAMAI)

De la documentación aportada por la parte actora y que fue previamente relacionada, se tiene que la señora Lucero Jiménez Valencia presentó el día 01 de diciembre de 2023, a los correos electrónicos [informate@colpensiones.gov.co](mailto:informate@colpensiones.gov.co), [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), derecho petición que fue dirigido a la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), expresando que con este agotaba actuación administrativa con el propósito de obtener el reconocimiento y pago de una pensión de sobrevivientes de quien fue su esposo y que falleció.

---

<sup>12</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-029 de 2021, M.P. GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO.

Con relación a la anterior solicitud, la entidad accionada Colpensiones expresó que la misma no se había remitido a los canales oficiales que esta ha establecido por esta, dependiendo del trámite que se vaya a adelantar, relacionando cuáles eran estos, a lo que se sumaba que el señor José Ricardo Segura Martínez, de quien se solicitaba una pensión de sobrevivientes por la señora Lucero Jiménez Valencia, no figuraba como afiliado a la entidad, por lo que no le correspondía adelantar el estudio de esa prestación.

Asimismo, se aportó copia de un mensaje electrónico enviado el día 01 de diciembre de 2023, desde el correo [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co), remitido por la Gerencia de Defensa Judicial de Colpensiones, y dirigido a la dirección electrónica [cafe.laweb.com@gmail.com](mailto:cafe.laweb.com@gmail.com), el cual contenía lo siguiente:

*“(...) Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones. El día 30/11/2023, recibimos su solicitud vía Canal correo Electrónico.*

*Atentamente informamos que la dirección de correo electrónico [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial.*

*Ahora bien, si la solicitud es diferente a lo mencionado anteriormente, lo invitamos a presentarla a través de los canales oficiales habilitados para la radicación de trámites, solicitudes y PQRS, lo anterior garantiza su radicación y gestión a través de los sistemas de la Entidad y los procesos establecidos para asegurar que se cuente con la documentación o información mínima requerida para brindar una respuesta adecuada y oportuna.*

*Los canales de atención son:*

*(...)*

*Respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados y medicina 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; 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. (...)*”

Ahora bien, de lo anterior se tiene que la accionada emitió un pronunciamiento frente al correo electrónico que arriba relacionado, en el que informaba sobre los canales de atención con que contaba Colpensiones para adelantar distintos trámites ante esta, en tanto que el correo electrónico al cual se dirigió la petición no era el dispuesto para ese tipo de solicitudes, toda vez que era exclusivo para la Rama Judicial.

Si bien podría entenderse que la accionada se pronunció sobre la petición previamente aludida, se observa que el referido mensaje de datos se envió a dirección de correo que no corresponde al indicado para efectos de

notificaciones en la petición que radicó el apoderado de la actora, [ricardosanin@outlook.es](mailto:ricardosanin@outlook.es), de manera que es posible colegirse que la accionante no tuvo conocimiento de tal respuesta.

Adicionalmente, no se encuentra de recibo que la entidad accionada manifieste que el correo al que dirigió su solicitud no era leído, clasificado ni tramitado, por cuanto la entidad se encuentra en el deber redirigir las peticiones recibidas en este a la dependencia que sea competente para conocer de ello y atender lo requerido, puesto que no se puede pasar por algo que esa dirección electrónica pertenece a la entidad, lo que da lugar a que cuando ello suceda, hay lugar a dar respuestas de fondo, claras, precisas y debidamente notificadas, máxime cuando el correo se dirigió a otras dos direcciones electrónicas de la entidad, relacionadas en líneas anteriores.

Al respecto, es pertinente traer a colación pronunciamiento de la Corte Constitucional, donde analizó en sede de revisión fallo de tutela frente a petición que fue presentada por un particular en una red social de una empresa de servicios públicos domiciliarios, la cual se abstuvo de resolver la misma bajo el argumento de que no se había radicado en el canal de atención oficial de esta:

*“(...) De ahí que, se encuentra dentro de la esfera de su competencia, determinar cuál es la fórmula que adopta, teniendo en cuenta su capacidad para brindar atención al usuario por medios tecnológicos. Ello necesariamente deviene en la obligación de redireccionar el requerimiento allegado por vía de la red social al área competente para brindar respuesta. Precisamente, una de las sugerencias que se realizan en los protocolos de Gobierno en redes, consisten en que la dependencia encargada de la administración de cuentas o perfiles de la entidad, una vez recibida una comunicación o mensaje de datos que, por su nominación, naturaleza y conforme a los criterios de flexibilidad, implique el ejercicio del derecho de petición, proceda a su envío inmediato a la oficina de atención al público o a los centros de denuncia correspondientes, para que sean ellos los que le den trámite a la solicitud y resuelvan lo requerido por el ciudadano, en los términos consagrados en la ley. (...)”<sup>13</sup>*

Es, por tanto, que, para el despacho, es posible advertir que en el presente asunto se presenta vulneración al derecho fundamental de petición de la señora Lucero Jiménez Valencia, puesto que su solicitud no se remitió a la dependencia competente para conocer de ella, ni se le dio información alguna al respecto, razón por la cual se ordenará al Director de la Dirección de Atención y Servicio de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), o del funcionario o dependencia que la entidad determine competente, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, proceda a dar al accionante una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y debidamente notificada a la petición elevada por ésta el día 01 de diciembre de 2023.

En mérito de lo expuesto, el **Juez Once Administrativo del Circuito de Ibagué, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,**

---

<sup>13</sup> Corte Constitucional, sentencia T-230 del 07 de julio de 2020, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

## RESUELVE

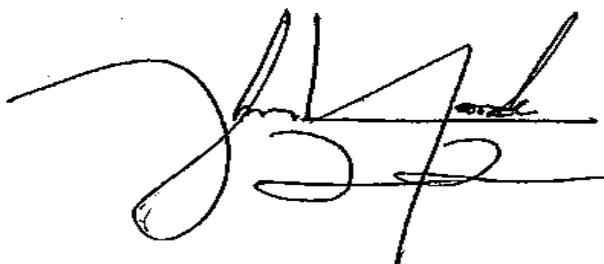
**PRIMERO. AMPARAR** el derecho fundamental de petición del cual es titular la señora Lucero Jiménez Valencia, conforme a lo expuesto en precedencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al Director de la Dirección de Atención y Servicio de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), o del funcionario o dependencia que la entidad determine competente, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, proceda a dar a la accionante una respuesta de fondo, clara, completa, congruente y debidamente notificada a las petición elevada por ésta el 01 de diciembre de 2023.

**TERCERO:** Dese cumplimiento a esta sentencia en los términos del artículo 27 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** Si este fallo no es objeto de impugnación, envíese el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Cópiese, Notifíquese a los interesados conforme al procedimiento previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 y Cúmplase.**



**JOHN LIBARDO ANDRADE FLÓREZ**

Juez