

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



**JUZGADO CUARENTA Y SIETE (47) ADMINISTRATIVO
DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SECCIÓN SEGUNDA**

Bogotá D.C., dieciocho (18) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Clase de Proceso : **ACCIÓN DE TUTELA**

Accionante : **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**

Accionado : **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A -
y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES
DEL MAGISTERIO -FOMAG**

Radicación No. : **11001334204720200030600**

Asunto : **DERECHO DE PETICIÓN**

Como toda la actuación de la referencia se ha efectuado conforme a las reglas adjetivas que le son propias, sin que se observe causal alguna que invalide lo actuado, es procedente proferir decisión de mérito, para lo cual el **Juzgado Cuarenta y Siete (47) Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá**, en ejercicio legal de la Función Pública de administrar Justicia que le es propia, y con observancia plena al derecho aplicable, dicta la presente

SENTENCIA

1.- ANTECEDENTES

Con fundamento en el art. 86 de la C.P., el Decreto 2591 de 1991 y el 1382 de 2000, procede el Despacho a decidir en primera instancia, la acción de tutela, promovida por la abogada **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**, quien actúa en nombre propio, contra la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-**, por presunta vulneración a su derecho fundamental de petición e igualdad.

1.1. HECHOS

1. A la tutelante le fue otorgado poder por parte del compañero permanente e hijas de la señora Luz Alba Ramírez Bocanegra (q.e.p.d), que en vida se

desempeñó como docente adscrita a la Gobernación de Cundinamarca con el fin de iniciar los trámites correspondientes para el reconocimiento de una prestación post-mortem, pago de cesantías definitivas y auxilio funerario.

2. Para la ejecución del trámite anterior la accionante eleva petición ante la Fiduciaria S.A y FOMAG con el fin de obtener reporte o extracto de cesantías de la señora Luz Alba Ramírez Bocanegra (q.e.p.d); sin embargo, el canal de comunicación habilitado por la entidad "Quejas, reclamos y solicitudes", presentó fallas impidiendo la radicación de la solicitud de documentos.
3. Por lo anterior, la accionante efectuó el requerimiento de la documental el día 28 de octubre de 2020 a través de los correos electrónicos, servicioalcliente@fiduprevisora.com.co, pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co y estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co.
4. En respuesta a la petición anterior, el día 29 de octubre de la misma anualidad la entidad accionada vía electrónica informa "*Si desea radicar una Solicitud ante Fiduprevisora S.A. podrá hacerlo a través de nuestra página web haciendo clic en el siguiente enlace: <https://pqrs.fiduprevisora.com.co/radicar.php>*"
5. De igual forma, aunque se indica que puede ser utilizada la aplicación FOMAG móvil para la descarga de los documentos solicitados, no se tiene en cuenta la titularidad del derecho frente a la persona fallecida, obligando a los beneficiarios de la prestación social a requerir la información a través de petición.

1.2. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

La accionante sostiene que con el actuar de la entidad accionada, se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Como la solicitud reunió los requisitos de ley, se le dio curso a través del auto admisorio del 5 de noviembre de 2020, se notificó su iniciación a la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-**, para que informaran a este Despacho sobre los hechos expuestos en la acción de tutela respecto de los derechos deprecados y del derecho de petición radicado por la accionante.

III. CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el término del traslado no se presentó informe por parte de la entidades accionadas.

IV. CONSIDERACIONES

La acción de tutela, considerada como una de las grandes innovaciones del Constituyente de 1991, con la cual se pretendió salvaguardar en una forma efectiva, eficiente y oportuna los derechos fundamentales, pues se trata de un mecanismo expedito que permite la protección inmediata de aquellos.

Este mecanismo, de origen netamente constitucional ha sido propuesto como un elemento procesal complementario, específico y directo cuyo objeto es la protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos sean violados o se presente amenaza de su violación, sin que se pueda plantear en esos estrados discusión jurídica sobre el derecho mismo.

De esta manera el art. 86 de la C.P. lo consagró en los siguientes términos:

“ARTICULO 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

La mentada disposición constitucional fue desarrollada por el Decreto 2591 de 1991, en la que se dispuso además de los principios que la regían, su objeto y el procedimiento que ha de seguirse en los estrados judiciales.

Ha de advertirse que tanto en la norma constitucional como en la reglamentaria, el ejercicio de la citada acción está supeditado a la presentación ante el Juez Constitucional de una situación concreta y específica de violación o amenaza de vulneración, de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública, o en ciertos eventos definidos por la ley a sujetos

particulares; además, el sujeto que invoca la protección debe carecer de otro medio de defensa judicial para proteger los derechos cuya tutela pretende, pues de existir estos la tutela es improcedente, excepto cuando se use como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al no ser suficientes los mecanismos ordinarios para lograr la protección reclamada.

4.1. PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico se contrae a determinar si la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-**, han vulnerado el derecho de petición de la abogada **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**, al no dar respuesta a la petición del 28 de octubre de 2020 radicada a través de los correos electrónicos habilitados por la entidad servicioalcliente@fiduprevisora.com.co, pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co y estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co, en atención a las fallas presentadas en el aplicativo web dispuesto por la entidad para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.

4.2. DESARROLLO DEL PROBLEMA JURÍDICO

Para resolver el problema jurídico planteado, el Despacho considera que se hace necesario estudiar la normativa aplicable al caso y la jurisprudencia de la Corte Constitucional en lo que atañe al derecho de petición.

4.2.1. El derecho de petición

El **art. 23 de la Constitución Política** consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, por lo tanto, es un derecho fundamental del cual procede la acción de tutela.

La **ley 1755 del 30 de junio de 2015**, reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del CPACA, y en su artículo 13 indica que toda actuación de una persona ante autoridad indica el ejercicio del derecho de petición del art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Las personas pueden pasar varias solicitudes como son:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.

- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Otro punto importante que contempla dicha ley es que el término para resolver el derecho de petición es de 15 días después de la recepción de dicha solicitud.

Ahora bien, cuando lo que se solicita son documentos o información se deberán resolver dentro de los 10 días siguientes a su recepción y si no se le da respuesta al peticionario se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por ende las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes.

Por su parte las peticiones donde se eleve consulta deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. El artículo 20 de la ley 1755 prevé sobre la atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

El Derecho de petición adquiere real importancia en un Estado Social de Derecho como el nuestro, por cuanto es considerado como uno de los instrumentos fundamentales con que cuenta el Estado, para hacer efectiva la Democracia participativa, pues con fundamento en este los ciudadanos pueden acudir ante las autoridades públicas con el fin de informarse y hacer efectivos los demás derechos fundamentales.

4.2.2. Jurisprudencia de la Corte Constitucional

La Honorable Corte Constitucional ha expresado en múltiples oportunidades que gracias al ejercicio del derecho de petición los ciudadanos pueden ejercer otros derechos fundamentales, como son el derecho a la información, la libertad de expresión, la participación política, entre otros.

De acuerdo con la definición que trae el art. 23 superior, puede decirse que el núcleo esencial de este derecho reside en la obtención de una *“resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el administrado, 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”*¹.

En concordancia con lo anterior, se hace necesario advertir que no puede ser cualquier comunicación devuelta al peticionario, con la cual se considere satisfecho su derecho de petición: pues se habla de una verdadera respuesta, que

¹ Corte Constitucional, sentencia T-377/2000.

si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos **de ser oportuna, resolver de fondo lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del peticionario.**

El ejercicio del derecho de petición, al ostentar un rango fundamental, habilita en el supuesto de su vulneración, la procedibilidad de la acción de tutela, pues como se dejó advertido éste es un mecanismo especial de rango superior previsto precisamente, para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando se encuentran amenazados o han sido conculcados por una autoridad pública o por los particulares.

4.2.3. Formas de canalizar las peticiones

En la sentencia de tutela T-230 de 7 de julio 2020, se precisa de conformidad con la ley 1755 de 2015, artículo 15 que las peticiones elevadas a las entidades se pueden 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.

Se define como **medios electrónicos** a aquellas herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida.

Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común. Dichas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “*el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.*”² Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

² **Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009** “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*”

Siguiendo la línea descrita, el artículo 15 de la ley 1755 de 2015, contempla que las peticiones podrán presentarse a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos³.

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública siempre que permitan la comunicación–, **deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.**

En conclusión, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. **En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que 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.

³ **ARTÍCULO 15.** *Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.*

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 1º. *En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.* (negrilla y subrayado fuera de texto).

4.3. HECHOS PROBADOS

Se encuentran demostrados en el proceso con los medios de prueba documentales aportados al plenario, los siguientes:

- pantallazo de ingreso a la opción "Quejas, reclamos y solicitudes" dispuesta para radicar peticiones, en las páginas principales de la FIDUPREVISORA y el FOMAG, que presenta error al momento de ingreso.
- Derecho de petición del 28 de octubre de 2020, radicado por la Dra. Luz Mila Ramírez Bocanegra a través del cual solicitó reporte o extracto de cesantías y último desprendible de pago recibido por la docente Luz Alba Ramírez Bocanegra en vida.
- Soporte electrónico confirmación del correo electrónico enviado a la FIDUPREVISORA S.A. y al FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, el día 28 de octubre de 2020.
- Respuesta dada por la entidad a la comunicación anterior mediante correo electrónico del 29 de octubre de 2020, reiterándole a la peticionaria que se dirija al enlace dispuesto por la entidad, sin tener lo manifestado por la accionante con relación al error presentado al momento del ingreso en la plataforma Web.

4.4. CASO CONCRETO

La señora **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**, considera vulnerado su derecho fundamental de petición e igualdad, por parte del **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-**, por cuanto ha omitido dar respuesta a la petición del 28 de octubre de 2020, en la que solicita reporte o extracto de cesantías y último desprendible de pago, recibido por la docente Luz Alba Ramírez Bocanegra en vida.

Así las cosas, esta instancia judicial advierte que en el presente caso la accionada **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-** no respondieron el requerimiento efectuado por este Despacho, por lo tanto, y conforme lo establece el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, **en el presente caso se dará aplicación a la presunción de veracidad.**

De otro lado, se advierte que en el caso sub examine es evidente que la entidad accionada no ha dado respuesta a la petición de la abogada **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**, la cual debe ser resuelta, en razón, a que la información remitida a

la entidad a través de los correos electrónicos habilitados por la entidad para recibir mensajes directos de terceros servicioalcliente@fiduprevisora.com.co, pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co y estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co, debe atenderse como cualquier comunicación escrita en atención a que es enviada a través de **un canal de comunicación electrónico (emisor y receptor) de mensajes bidireccionales, imponiéndose la carga a la entidad de tramitar cualquier solicitud o peticiones formuladas por los ciudadanos.**

Frente a lo anterior, es importante resaltar que una resolución efectiva garantiza el derecho fundamental de petición, y esta se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante, obligando a la administración a informar al solicitante y dejar constancia de ello.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal cesa con la resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano y además es necesario que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante.

De otro lado, es importante destacar que si bien al momento de radicarse la acción constitucional el 5 de noviembre de 2020 no se encontraba vencido el término de 10 días con que disponía la entidad para contestar el derecho de petición en virtud del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, este, a la fecha de la decisión que aquí se adopta ha quedado agotado al tratarse de una petición relacionada con la expedición de documentos o información, norma que también establece un silencio administrativo positivo que opera frente a la omisión de respuesta de la entidad, obligándose a expedir la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo mencionado.

Como puede colegirse de la documental obrante en el expediente, se materializa una clara vulneración al derecho fundamental de petición, al haber transcurrido más de 10 días sin dar respuesta de fondo a la solicitud de la accionante, en consecuencia, este Despacho ordenará a la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL**

MAGISTERIO -FOMAG-, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, resuelvan de fondo la petición presentada por la señora **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 47 Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá, Sección Segunda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

F A L L A

PRIMERO: CONCEDER la tutela por la vulneración del derecho fundamental de petición presentado por la señora **LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA**, identificada cédula de ciudadanía No. 30.385.246 y T.P 254.405 del C.S de la J, quien actúa en nombre propio, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A - FIDUPREVISORA S.A - y el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG-**, para que dentro de un término no mayor a 48 horas siguientes a la notificación de la presente providencia procedan a entregar el reporte o extracto de cesantías y último desprendible de pago que corresponde a la señora **LUZ ALBA RAMÍREZ BOCANEGRA**, identificada en vida con cédula de ciudadanía No. 30.346.181, requeridos por la accionante el pasado 28 de octubre de 2020.

TERCERO: NOTIFÍQUESE a las entidades accionadas, a la accionante y al Defensor del Pueblo, por el medio más expedito, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si no fuere impugnada la presente decisión judicial, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUZ NUBIA GUTIÉRREZ RUEDA
Juez

Firmado Por:

LUZ NUBIA GUTIERREZ RUEDA
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 47 ADMINISTRATIVO BOGOTÁ

Radicación No.: 11001334204720200030600
Accionante: LUZ MILA RAMÍREZ BOCANEGRA
Accionado: FIDUPREVISORA S.A - y FOMAG
Sentencia de tutela

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:

163edf9fafa3f991b20786b95cee7884c076a4b2738124657c62b04b7a7de965

Documento generado en 18/11/2020 09:18:18 p.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>