

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CINCUENTA Y CINCO (55) ADMINISTRATIVO
DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SECCIÓN SEGUNDA

Bogotá, D. C., veintitrés (23) de junio de dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN:	TUTELA
PROCESO N°.	11001-33-42-055-2021-00180-00
ACCIONANTE:	ALBEIRO DE JESÚS RÍOS CAÑAS
ACCIONADO:	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES
ASUNTO:	FALLO DE TUTELA N°. 072

Procede el despacho a proferir sentencia dentro de la acción de tutela instaurada por el señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, identificado con cédula de ciudadanía N°. 10.114.280, a través de apoderado judicial, en contra de Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, al considerar vulnerados sus derechos fundamentales, de: petición y debido proceso.

I. Objeto

La acción pretende:

1. *Tutelar a favor de mi poderdante los derechos fundamentales de PETICIÓN y DEBIDO PROCESO.*
2. *En virtud de lo anterior, solicito se ordene a la Entidad accionada ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -COLPENSIONES, resolver de fondo y definitivamente dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, la SOLICITUD DE CORRECCION DE LA HISTORIA LABORAL del señor ALBEIRO DE JESÚS RÍOS CAÑAS, radicada el siete (07) de diciembre de 2020 y la cual hasta la fecha no ha sido resuelta. Negrillas fuera de texto*

II. Hechos

Los hechos narrados por la accionante:

1. *El pasado once (11) de diciembre de 2020, se radicó ante las oficinas de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIÓN - COLPENSIONES, solicitud de corrección de la Historia Laboral del Señor ALBEIRO DE JESÚS RÍOS CAÑAS.*
2. *Desde la fecha de radicación de la solicitud y hasta el día de la presentación de la presente Acción de Tutela, la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIÓN –COLPENSIONES, no ha resuelto de fondo la petición elevada, es decir, no ha corregido la historia laboral del señor ALBEIRO DE JESÚS RÍOS CAÑAS, así como tampoco ha incluido los aportes efectuados al Sistema General de Pensiones frente a los Empleadores mencionados, en la solicitud radicada el once (11) de diciembre de 2020.*
3. *El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, establece un término de quince (15) días para resolver el presente derecho de petición.*

ACCIÓN DE TUTELA

4. *Por lo anterior, y al encontrarse vencidos los términos con que legalmente cuenta la accionada para resolver de fondo la solicitud elevada, en la actualidad se le está vulnerando a mi poderdante los derechos fundamentales invocados, por lo que es deber de su Honorable Despacho ordenar el restablecimiento de los mismos, requiriendo a la entidad accionada para que dé respuesta de fondo y definitiva, mediante comunicación a la petición elevada.*

III. Actuación Procesal

Mediante auto de 9 de junio de 2021, se admitió la presente acción y se ordenó notificar al Presidente de Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES - Doctor Juan Miguel Villa Lora o quien haga sus veces. Notificación que se efectuó el mismo día.

Cumplido el término otorgado para ejercer sus derechos de defensa y contradicción, Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, dio respuesta a la acción.

Respuesta de la Accionada

Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES

La accionada contestó mediante oficio BZ2021_6595518-1393074, el 11 de junio de 2021, en el que indicó:

(...)

Al realizar la verificación y validación de los aplicativos de la entidad y el histórico de trámites de la entidad, no se evidencia radicación por parte del accionante.

De acuerdo a los anexos presentados por el accionante dentro de la presente acción, se logra evidenciar que la solicitud fue radicada por el accionante, se realizó mediante correo electrónico al buzón contacto@colpensiones.gov.co, buzón que no se encuentra habilitado, ni autorizado por la entidad para la gestión de solicitudes por parte de los ciudadanos. Subrayas fuera de texto

Es por lo anterior, que esta entidad se permite presentar ante el señor juez, lo siguiente:

RADICACIÓN DE SOLICITUDES POR MEDIOS NO OFICIALES¹

*Tal como lo ha señalado el accionante, la petición que dio origen a la presente acción constitucional **fue radicada a través un correo electrónico, NO autorizado por esta Administradora, pero además sin que se demuestre la recepción del mismo, pues no basta con el envío para garantizar su entrega.***

Al respecto debe señalarse que Colpensiones es una entidad pública, que tiene representación nacional, lo que hace que a diario se reciban miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permitan la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como reclamaciones administrativas de reconocimiento de prestaciones económicas), lo que conlleva a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para poder direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales.

En atención a lo anterior, a través de su página oficial, <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros->

ACCIÓN DE TUTELA

servicioselectronicos/, ha señalado de manera expresa los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica:

(...)

Por su parte, respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad así como valoración de la pérdida de capacidad 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.

Así las cosas, los canales de atención de Colpensiones son los siguientes:

- Portal WEB www.colpensiones.gov.co.
- APP Móvil
- Línea de atención al ciudadano: en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o la línea gratuita nacional al 01800410909.
- Puntos de atención al ciudadano PAC, habilitados de acuerdo a lo publicado en el Portal Web Link: https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones

(...)

Es claro, que un e-mail o correo electrónico, no permite garantizar la identificación plena del remitente y tampoco cumple con lo señalado en la Ley, razón por la que queda claro, que Colpensiones no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del CPACA, ello por cuanto como se dijo, estos correos solo son de salida y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

Finalmente, solicitó denegar la acción de tutela, afirmando que las pretensiones son abiertamente improcedentes, ya que no cumple con los requisitos de procedibilidad.

IV. Pruebas

Accionante

1. Copia de petición de siete (7) de diciembre de 2020, radicado ante la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, el once (11) de diciembre de 2020, mediante el cual solicitó corrección de la historia laboral.
2. Copia de la constancia de radicación ante la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, de once (11) de diciembre de 2020.
3. Copia de la historia laboral, emitida por COLPENSIONES, de tres (3) de junio de 2021.
4. Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral - Datos Generales del Solicitante Forma 1.

ACCIÓN DE TUTELA

5. Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral - Registro de inconsistencias Forma 2.
6. Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral - Registro de inconsistencias Forma 3.
7. Copia de comunicación suscrita por profesional administración de personal de la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. - E.S.P. (empleador), de veintinueve (29) de abril de 2020, en la cual se señala que la empresa no cuenta con las planillas de pago para los periodos anteriores al año 1995.
8. Copia de certificado laboral suscrito por Líder del Equipo Administración de Personal de Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. - E.S.P. (empleador), de abril de 2020, en la cual se hace constar los tiempos en que duró la relación laboral con el señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, número patronal y número de afiliación.
9. Copia comunicación, suscrita por Auxiliar de Desarrollo Humano y Organizacional de la Empresa de Energía de Pereira S.A., de quince (15) de mayo de 2020, en la cual se hace constar el tiempo de servicio del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas.
10. Copia de formulario de autoliquidación de aportes del periodo octubre de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira.
11. Copia de la planilla de autoliquidación de aportes por pensión y que corresponde al anexo del formulario de autoliquidación de aportes del periodo octubre de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira, en donde se refleja el nombre del señor Albeiro De Jesús Ríos Cañas.
12. Copia de formulario de autoliquidación de aportes del periodo agosto de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira.
13. Copia planilla de autoliquidación de aportes por pensión y que corresponde al anexo del formulario de autoliquidación periodo agosto de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira, en donde se refleja el nombre del señor Albeiro De Jesús Ríos Cañas.
14. Copia de formulario de autoliquidación de aportes del periodo septiembre de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira.
15. Copia de planilla de autoliquidación de aportes por pensión y que corresponde al anexo del formulario de autoliquidación de aportes del periodo septiembre de 1999, presentado por el empleador Empresa de Energía de Pereira, en donde se refleja el nombre del Señor Albeiro De Jesús Ríos Cañas.
16. Copia de autoliquidación mensual de aportes al sistema de seguridad social integral del periodo mayo de 2000, pagado por la Empresa de Energía de Pereira.
17. Copia de anexo de la autoliquidación mensual de aportes, al sistema de seguridad social integral del periodo mayo de 2000, pagado por la empresa de energía de Pereira, en donde se evidencia el nombre del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas.
18. Copia de Certificado laboral suscrita por Líder de Talento Humano de Gestión Energética S. A.- E.S.P., de veintitrés (23) de abril de 2020.

Accionada

Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, no allegó pruebas.

V. CONSIDERACIONES

5.1. Competencia

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1983 de 2017, el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de las entidades demandadas, este despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela.

5.2. Problema Jurídico

Estudiado el expediente, se advierte que se centra en determinar: ¿si Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, está vulnerando los derechos fundamentales de petición y debido proceso, del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, al no dar respuesta a su solicitud de corrección de historia laboral de 11 de diciembre de 2020?

5.3. Acción de Tutela

Es preciso indicar que, el artículo 86 de la Constitución Política, consagró la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Por su parte, en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991¹, establece que este mecanismo sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la acción de tutela se utilice como un instrumento transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable; circunstancia que debe probarse para acceder a la protección aludida.

5.3.1. Procedencia

La acción de tutela tiene carácter residual, es decir, que procede siempre que el accionante no disponga de otros medios de defensa judicial que amparen sus derechos. Es así como el inciso 3° del artículo 86 de la Constitución dispone: *“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”*.

A su vez, el numeral 1° del artículo 6° del decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela no procederá: *“Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable...”*

En concordancia, la honorable Corte Constitucional, en sentencia T-091 de 2018, se ha pronunciado al respecto de la siguiente manera:

(...) toda persona puede ejercer la acción de tutela “mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre”, para la protección inmediata de sus derechos fundamentales, siempre que resulten amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad

¹ “Por el cual se reglamenta la acción de tutela”.

ACCIÓN DE TUTELA

pública o de particulares. La acción de tutela resulta procedente cuando el accionante no disponga de otro medio de defensa judicial eficaz para la protección de sus derechos, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar la consolidación de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, el requisito de legitimación en la causa se encuentra directamente ligado a la procedencia de la acción de tutela, como lo expone la alta corporación en la misma providencia posteriormente:

Como se señaló en el párrafo 30, el artículo 86 de la Constitución prevé que toda persona puede ejercer la acción de tutela para lograr la protección inmediata de sus derechos fundamentales. En este sentido, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela puede ser ejercida “por cualquier persona vulnerada o amenazada en sus derechos fundamentales”, quien podrá actuar por sí misma, mediante representante o apoderado judicial, agente oficioso, el Defensor del Pueblo o los personeros municipales. Este requisito de procedencia tiene por finalidad garantizar que quien interponga la acción tenga un “interés directo y particular” respecto de las pretensiones elevadas, de manera que el juez constitucional pueda verificar que “lo reclamado es la protección de un derecho fundamental del propio demandante y no de otro”. A su vez, esta acción debe ser ejercida en contra del sujeto responsable de la presunta vulneración o amenaza de los derechos fundamentales, sea este una autoridad pública o un particular.²

Por lo anterior, es posible establecer que la acción de tutela es un mecanismo previsto en el ordenamiento constitucional, el cual puede ser presentado por toda persona (legitimación por activa), ante una autoridad pública o un particular (legitimación por pasiva) con el fin de que se le proteja y/o evite la vulneración de uno o más derechos, sin que esto signifique el desconocimiento de los mecanismos judiciales ordinarios o especiales establecidos por la ley.

5.3.2. Subsidiariedad

La Corte Constitucional a través de sus múltiples providencias ha establecido que, la acción de tutela resulta improcedente cuando con ella se pretendan sustituir los mecanismos ordinarios de defensa y protección de derechos, es decir, que sea utilizado indebidamente como vía preferente. No obstante, la presentación de este mecanismo es procedente excepcionalmente bajo las siguientes circunstancias:

La jurisprudencia unánime, pacífica y reiterada de la Corte ha precisado que en virtud de lo dispuesto en los artículos 86 superior y 6º del Decreto 2591 de 1991, aunque exista un mecanismo ordinario que permita la protección de los derechos que se consideran vulnerados, se presentan algunas excepciones al principio de subsidiariedad que harían procedente la acción de tutela.

La primera de ellas es que se compruebe que el mecanismo judicial ordinario diseñado por el Legislador no es idóneo ni eficaz para proteger los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; y la segunda; que “siendo apto para conseguir la protección, en razón a la inminencia de un perjuicio irremediable, pierde su idoneidad para garantizar la eficacia de los postulados constitucionales, caso en el cual la Carta prevé la procedencia excepcional de la tutela”³.

Por consiguiente, las dos anteriores excepciones se deben analizar respecto del caso en concreto y de acuerdo a las siguientes reglas:

² CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-091 de 2018.

³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C- 132 de 2018.

En cuanto a la primera hipótesis, que se refiere a la idoneidad del medio de defensa judicial al alcance del afectado, se tiene que ésta no puede determinarse en abstracto, sino que, por el contrario, la aptitud para la efectiva protección del derecho debe evaluarse en el contexto concreto. El análisis particular resulta necesario, pues en éste podría advertirse que la acción ordinaria no permite resolver la cuestión en una dimensión constitucional o no permite tomar las medidas necesarias para la protección o restablecimiento de los derechos fundamentales afectados.

Ahora bien, en cuanto a la segunda hipótesis, cabe anotar que su propósito no es otro que el de conjurar o evitar una afectación inminente y grave a un derecho fundamental. De este modo, la protección que puede ordenarse en este evento es temporal, tal y como lo dispone el artículo 10º del Decreto 2591 de 1991, el cual indica: “[e]n el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado”.

Así mismo, dicha excepción al requisito de subsidiariedad exige que se verifique: (i) una afectación inminente del derecho -elemento temporal respecto del daño-; (ii) la urgencia de las medidas para remediar o prevenir el perjuicio irremediable; (iii) la gravedad del perjuicio -grado o impacto de la afectación del derecho-; y (iv) el carácter impostergable de las medidas para la efectiva protección de las garantías fundamentales en riesgo.

5.3.3. Perjuicio Irremediable

En lo referente al perjuicio irremediable, la Corte Constitucional en la Sentencia SU-772 de 2014, expresó:

...respecto a los elementos que componen el perjuicio irremediable, sostuvo que debe ser inminente, que las medidas que se requieran para conjurarlo deben ser urgentes y que éste debe ser grave. En palabras de este Tribunal:

“A). El perjuicio ha de ser inminente: "que amenaza o está por suceder prontamente". Con lo anterior se diferencia de la expectativa ante un posible daño o menoscabo, porque hay evidencias fácticas de su presencia real en un corto lapso, que justifica las medidas prudentes y oportunas para evitar algo probable y no una mera conjetura hipotética (...). Hay inminencias que son incontenibles: cuando es imposible detener el proceso iniciado. Pero hay otras que, con el adecuado empleo de medios en el momento oportuno, pueden evitar el desenlace efectivo. En los casos en que, por ejemplo, se puede hacer cesar la causa inmediata del efecto continuado, es cuando vemos que desapareciendo una causa perturbadora se desvanece el efecto. Luego siempre hay que mirar la causa que está produciendo la inminencia.

B). Las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser urgentes, es decir, como calidad de urgir, en el sentido de que hay que instar o precisar una cosa a su pronta ejecución o remedio tal como lo define el Diccionario de la Real Academia. Es apenas una adecuación entre la inminencia y la respectiva actuación: si la primera hace relación a la prontitud del evento que está por realizarse, la segunda alude a su respuesta proporcionada en la prontitud. Pero además la urgencia se refiere a la precisión con que se ejecuta la medida, de ahí la necesidad de ajustarse a las circunstancias particulares. Con lo expuesto se verifica cómo la precisión y la prontitud señalan la oportunidad de la urgencia.

C). No basta cualquier perjuicio, se requiere que éste sea grave, lo que equivale a la gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona. La gravedad obliga a basarse en la importancia que el orden jurídico concede a determinados bienes bajo su protección, de manera que la amenaza a uno de ellos es motivo de actuación oportuna y diligente por parte de las autoridades públicas. **Luego no se trata de cualquier tipo de irreparabilidad, sino sólo de aquella que recae sobre un bien de gran significación para la persona, objetivamente. Y se anota la objetividad, por cuanto la gravedad debe ser determinada o determinable, so pena de caer en la indefinición jurídica, a todas luces inconveniente.**

D). La urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea impostergable, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad (...). Se trata del sentido de precisión y exactitud de la medida, fundamento próximo de la eficacia de la actuación de las autoridades públicas en la conservación y restablecimiento de los derechos y garantías básicos para el equilibrio social.

De acuerdo con lo que se ha esbozado sobre el perjuicio irremediable, se deduce que **hay ocasiones en que de continuar las circunstancias de hecho en que se encuentra una persona, es inminente e inevitable la destrucción grave de un bien jurídicamente protegido, de manera que urge la protección inmediata e impostergable por parte del Estado ya en forma directa o como mecanismo transitorio”.**

Además, se consideró en esta sentencia que **“el fundamento de la figura jurídica del inminente perjuicio irremediable, es un daño o menoscabo grave en un bien que reporta gran interés para la persona y para el ordenamiento jurídico, y que se haría inevitable la lesión de continuar una determinada circunstancia de hecho. El fin que persigue esta figura es la protección del bien debido en justicia, el cual exige lógicamente unos mecanismos transitorios, urgentes e impostergables, que conllevan, en algunos casos, no una situación definitiva, sino unas medidas precautelativas”.**⁴Negrilla fuera de texto

5.3.4. Inmediatez

La acción de tutela es un medio expedito para la protección de los derechos fundamentales, sin embargo, no es un instrumento que este supeditado a la discrecionalidad del accionante, pues su finalidad es la de ser oportuna, eficaz e inmediata, en ese camino la Guardiana Constitucional, expresó:

Esta Corporación ha reiterado que uno de los principios que rigen la procedencia de la acción de tutela es la inmediatez. De tal suerte que, si bien la solicitud de amparo puede formularse en cualquier tiempo, es decir, no tiene término de caducidad, su interposición debe hacerse dentro un plazo razonable, oportuno y justo, bajo el entendido que su razón de ser es la protección inmediata y urgente de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados.

No obstante, existen eventos en los que prima facie puede considerarse que la acción de tutela carece de inmediatez y en consecuencia es improcedente, pues ha transcurrido demasiado tiempo entre la vulneración de los derechos fundamentales y la presentación de la solicitud de amparo.

⁴ CORTE CONSTITUCIONAL: Sentencia SU-774 de 2014.

ACCIÓN DE TUTELA

En estos casos, el análisis de procedibilidad excepcional de la petición de protección constitucional se torna mucho más estricto y está condicionado a la verificación de los siguientes presupuestos: i) la existencia de razones válidas y justificadas de la inactividad procesal, como podrían ser la ocurrencia de un suceso de fuerza mayor o caso fortuito, la incapacidad o imposibilidad del actor para formular la solicitud de amparo en un término razonable, la ocurrencia de un hecho nuevo, entre otros; ii) cuando la vulneración de los derechos fundamentales es continua y actual; iii) la carga de la interposición de la solicitud de amparo en un determinado plazo resulta, de una parte, desproporcionada debido a la situación de debilidad manifiesta en la que se encuentra el accionante, y de otra, contraria a la obligación de trato preferente conforme al artículo 13 Superior. ⁵Negrilla fuera de texto.

Por lo tanto, el principio de inmediatez constituye un elemento propio de la naturaleza de la acción de tutela, en tanto que está encaminada a evitar dentro de un término razonable la transgresión o amenaza de los derechos fundamentales de las personas.

5.4. Derechos Fundamentales Presuntamente Vulnerados

En este caso se aducen como transgredidos los derechos fundamentales, de: petición y debido proceso.

5.5. Derechos Fundamentales – Normas y Jurisprudencia Aplicables

5.5.1. Petición

El artículo 23 de la Constitución Política, consagró el derecho de petición como el derecho constitucional fundamental que tienen todas las personas para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se establece que el peticionario tiene derecho a que la respuesta sea adecuada, efectiva y oportuna.

Al respecto la Constitución Política en el artículo 23 establece: “... Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Es así como, los órganos de la administración están obligados a dar oportuna respuesta, no permitiéndose la dilación en perjuicio del solicitante, pues el término para contestar debe ser razonado, y está determinado por los factores inherentes a la entidad; esta razonabilidad hace precisión al tiempo exigido para el procesamiento de la petición junto con las demás condiciones externas y materiales de la oficina a la que concierne resolver, por lo anterior, el único facultado para establecer un término superior es el mismo legislador, por consiguiente la administración misma no puede abrogarse términos superiores para dar contestación a las peticiones que se le presenten si éstos no están expresamente permitidos por la ley.

Por lo tanto, las entidades vulneran el núcleo esencial del derecho de petición cuando fijan plazos desproporcionados que finalmente se constituyen en dilaciones injustificadas para dar cumplimiento a la obligación de dar respuesta.

La Corte Constitucional en sentencia T-463 del 09 de julio de 2011, resaltó sobre el derecho de petición, lo siguiente:

⁵ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia-471 de 2017

Así, esta corporación ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.

Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental. En tal sentido, la Corte Constitucional ha explicado:

*“... el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna a la petición elevada. Además, **que ésta debe ser de fondo**. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.*

El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta. Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental⁶.

Ahora bien, como consecuencia de la Declaración de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica dada la situación actual de pandemia por Covid-19, se expidió el Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, y se ampliaron los términos en cuanto a la atención de peticiones de la siguiente forma:

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se

⁶ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-463 de 2011.

resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

En el mismo sentido se pronunció la Corte Constitucional, en la Sentencia C-242 de 2020, declarando la exequibilidad condicionada del anterior, bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los particulares que deben atender solicitudes.

5.5.2. Petición - Materia Pensional

La Corte Constitucional, se pronunció respecto a los plazos para dar respuesta a las peticiones en materia pensional, en sentencia T-237 de 2016, en los siguientes términos:

*El Código Contencioso Administrativo, como ya se señaló, en su artículo 6º^[6] indica que se debe dar respuesta a las peticiones dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. **No obstante, en el caso de no ser posible responder en dicho término, el funcionario o el particular encargado deberá exponer las razones del retraso e indicar la fecha en que comunicará la respuesta final***^[7].

En el tema particular de las solicitudes relacionadas con derechos pensionales, la Sentencia SU-975 de 2003^[8], hizo una interpretación de los artículos 19 del Decreto 656 de 1994^[9], 4º de la Ley 700 de 2001^[10], 6º y 33 del Código Contencioso Administrativo^[11], señalando que las autoridades deben tener en cuenta tres (3) términos que corren transversalmente, cuyo incumplimiento acarrea una transgresión al derecho de petición^[12]. Al respecto indicó:

“Del anterior recuento jurisprudencial queda claro que los plazos con que cuenta la autoridad pública para dar respuesta a peticiones (...) elevadas por servidores o ex servidores públicos, plazos máximos cuya inobservancia conduce a la vulneración del derecho fundamental de petición, son los siguientes:

*(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajustes- en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) **que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste en un término mayor a los 15 días, situación de la deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo la petición y por qué no le es posible contestar antes**; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo.*

(ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal;

(iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001”.

Así las cosas, las autoridades cuentan con varios plazos para dar respuesta a las peticiones relacionadas con derechos pensionales, ya sean quince días

*hábiles, cuatro meses calendario o seis meses, según el caso, y si la autoridad o entidad correspondiente no atiende injustificadamente los plazos establecidos por la ley y desarrollados por la jurisprudencia constitucional, vulnera el derecho de petición.*⁷ Negrilla fuera de texto

5.5.3. Peticiones - COLPENSIONES

Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, ha establecido una reglamentación especial para tramitar las peticiones, quejas y reclamos, que son radicadas ante la entidad, por esto, por lo que mediante la Resolución N°. 343 de 2017, *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones”*, se encuentra regulado el procedimiento interno para la atención de peticiones, así como están fijados unos términos máximos a fin de dar respuesta a las peticiones de acuerdo al requerimiento, como lo establece el artículo 9, 10, 11, 12 y el numeral 8 del artículo 16, los cuales señalan:

ARTÍCULO 9o. TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE. *En caso de que una vez recibida y estudiada una solicitud se establezca que la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación que se solicita, deberá informarlo en el acto al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro del término de cinco (5) días a partir de la recepción si obró por escrito. En este último caso, Colpensiones deberá enviar el escrito a la autoridad competente enviando copia del oficio remisorio al peticionario.*

PARÁGRAFO: *Si el asunto es recibido en una dependencia de Colpensiones diferente a la responsable de dar respuesta, se procederá a hacer el traslado correspondiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario.* En este evento los términos para responder se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en Colpensiones. Negrillas y subrayas fuera de texto

ARTÍCULO 10. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. *Las solicitudes que se presenten ante Colpensiones en ejercicio del derecho de petición, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, a través de los medios que permita a Colpensiones su conocimiento, en el horario establecido por la entidad. Colpensiones podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá 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.*

ARTÍCULO 11. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. *Toda petición deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos;*

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.*
El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*

⁷ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-237 de 2016

ACCIÓN DE TUTELA

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. Si alguno de los documentos necesarios para recibir la petición reposa en Colpensiones, se deberá indicar tal circunstancia,

6. La firma del peticionario, para el caso de las solicitudes presentadas en documento físico. Para las solicitudes presentadas por medios electrónicos o a través del Contac Center el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

7. Para las peticiones verbales se debe dejar constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

En el evento en que no se indique la dirección de contacto, o el peticionario suministre una dirección que no cumpla con las características mínimas para su ubicación, la respuesta será puesta a su disposición en las Oficinas y Puntos de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO 12. RADICACION DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán radicarse en las Oficinas, Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), Puntos BEPS y Página Web, de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, en donde se asignará el número de radicación con la Indicación de la fecha de recibo.

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, hora de radicación, número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2o. Las PQRS que se presenten a través de la sección "trámites en línea" quedarán radicadas de forma inmediata. El sistema le asignará automáticamente un número de radicado al ciudadano con el cual podrá hacer el seguimiento a su solicitud.

Las PQRS que se presenten ante Colpensiones a través del link "atención al ciudadano" se radicarán a más tardar al día siguiente de su recibo en el aplicativo de la entidad y las recibidas los días sábados, domingos y festivos se radicarán el día hábil siguiente a su envío a través de la Página Web. La radicación se realizará con base en la información que el usuario diligencie en el formulario en línea dispuesto para tal fin.

PARÁGRAFO 3o. Colpensiones tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones con el número de radicación asignado a través del siguiente vínculo: www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/consulta_de_estado_de_la_peticion_queja_o_reclamo

(...)

ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta deberá ser resuelta conforme al procedimiento general que se indica a continuación:

(...)

VIII. En todo caso los términos: máximos para resolver de fondo las solicitudes de prestaciones económicas y en general las peticiones presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), serán los siguientes (2):

Prestación - Petición - Otros trámites	Término legal		Término (para atención prioritaria)	
	Para resolver	Incluir en nómina	Tiempos públicos	Tiempos privados
Pensión de vejez (indemnización sustitutiva)	4 meses (Art. 33 de la Ley 100/93 modificado por el art. 9 de la Ley 797/03, SU-975 de 2003 y T-774 de 2015)	6 meses (Art. 4 de la Ley 700/01, SU-975 de 2003 y T-774 de 2015)	4 meses y una semana con inclusión en nómina	3 meses con inclusión en nómina
Pensión de invalidez (indemnización sustitutiva)				
Prestaciones que no tienen término legal (auxilio funerario, pago de incapacidades, emisión de dictámenes de pérdida de la capacidad para laborar, pago a herederos)		N/A		
Pensión de sobrevivientes (indemnización sustitutiva)	2 meses (Art. 1 de la Ley 717/01, T-774 de 2015)	6 meses (Art. 4 de la Ley 700/01)	3 meses con inclusión en nómina	
Trámites que no consistan en un acto administrativo de reconocimiento pensional (Cálculo actuarial, corrección de Historia Laboral, novedades de nómina, medicina laboral.)	15 días prorrogables hasta 30 días y practica de pruebas de 30 días adicionales, con un total de 60 días para adelantar el procedimiento administrativo general (Parte primera de la Ley 1437)		8 días prorrogables hasta 15 días y practica de pruebas de 15 días adicionales, con un total de 30 días máximo.	
Trámite de traslado del afiliado a una Administradora de Fondo Pensional - AFP	Primer día calendario del segundo mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. (Artículo 42 de Decreto 1406 de 1999 compilado por el Decreto 1833 de 2016)		N/A	

5.5.4. Debido Proceso

Por su parte, el artículo 29 de la Constitución Política, consagra el derecho fundamental al debido proceso, en los siguientes términos:

ARTÍCULO 29. *El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

Sobre el debido proceso, en la Sentencia T-599 de 2015 la Corte Constitucional, manifestó:

El debido proceso es un derecho fundamental que tiene una aplicación concreta no sólo en las actuaciones judiciales sino también en las administrativas. La garantía fundamental del debido proceso se aplica a toda actuación administrativa desde la etapa de inicio del respectivo procedimiento hasta su terminación, y su contenido debe asegurarse a todos los sujetos. En este sentido, **la actuación de las autoridades administrativas debe desarrollarse bajo la observancia del principio de legalidad, marco dentro del cual pueden ejercer sus atribuciones con la certeza de que sus actos**

ACCIÓN DE TUTELA

podrán producir efectos jurídicos. De esta manera, se delimita la frontera entre el ejercicio de una potestad legal y una actuación arbitraria y caprichosa. Ahora bien, en los casos en los que la actuación de las autoridades respectivas carezca de fundamento objetivo y sus decisiones sean el producto de una actitud arbitraria y caprichosa que traiga como consecuencia la vulneración de derechos fundamentales de las personas, nos encontramos frente a lo que se ha denominado como vía de hecho, y para superarla es procedente excepcionalmente la acción de tutela.⁸

5.5.5. Ley 527 de 1999

Ahora bien, la Ley 527 de 1999, “por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”, establece:

(...)

ARTICULO 2o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;

c) Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;

(...)

APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS JURÍDICOS DE LOS MENSAJES DE DATOS

ARTICULO 6o. ESCRITO. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas prevén consecuencias en el caso de que la información no conste por escrito.

ARTICULO 7o. FIRMA. Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si:

a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación;

b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.

⁸ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-599 de 2015.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que no exista una firma.

5.5.6. Derecho de Petición - Medios Tecnológicos

La Corte Constitucional, se ha pronunciado frente al derecho de petición conforme a la expedición de la Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”, en los siguientes términos:

*Ciertamente, para cumplir el objeto que indica la norma, se impulsa la modernización de la Administración Pública mediante la utilización de los medios tecnológicos integrados (páginas Web, **correos electrónicos**, etc.), de tal forma que se logre cumplir el objeto de facilitar el acceso del ciudadano a los servicios de la administración.*

Sobre el tema, el artículo 6 de la mencionada Ley señala que:

*“ARTÍCULO 6 (...) Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, **mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.** (...)”*

“(...) PARÁGRAFO 1o. Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán hacer públicos los medios tecnológicos o electrónicos de que dispongan, para permitir su utilización. (...)”

“(...) PARÁGRAFO 2o. En todo caso, el uso de los medios tecnológicos y electrónicos para adelantar trámites y competencias de la Administración Pública deberá garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad. (...)”

En efecto, la norma contempla la integración de los medios tecnológicos en el funcionamiento de la administración, y es clara en definir que su objeto es “facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración”. En esos términos cuando una entidad decide implementar los avances tecnológicos y poner mediante su página Web la posibilidad de presentar “peticiones, quejas, reclamaciones o recursos,” se debe hacer sin desconocer el objeto que persigue la Ley 962 de 2005.

En ese sentido, fuera de los mecanismos que consagra la Constitución para acceder al Estado, como el artículo 23 (Derecho de Petición) y los artículos 5 y 6 del Código Contencioso Administrativo, la administración pública y sus entidades pueden tener páginas Web que por medio del Internet ofrezcan cualquier tipo de trámites que se adelanten ante ella.

Por lo mismo, la norma no señala que las entidades estatales o privadas dispongan como única forma de acceso a la administración pública la página Web o los otros medios electrónicos a su alcance. De conformidad con la Ley, es claro que estos medios son soportes adicionales que la administración utiliza, para agilizar trámites, pero en manera alguna derogan las normas anteriores que consagran los métodos tradicionales.

Por lo anterior, el derecho de petición como mecanismo que garantiza constitucionalmente el acceso de las personas a la administración, para obtener una respuesta oportuna y que satisfaga las exigencias hechas de forma

completa y congruente, en los plazos que fija la ley, no puede limitarse mediante la exigencia de exclusivos canales de comunicación.

En esas condiciones los ciudadanos deben estar en posición de escoger, de acuerdo a sus posibilidades de acceso a un computador^[9], qué medio implementar, ya sea el derecho de petición en documento físico que se radica en las dependencias de cada entidad, o a través de la página Web correspondiente.

*Por lo anterior, las entidades estatales o particulares no pueden exigir que, únicamente por la página Web se realice un trámite, se soliciten certificaciones, información o cualquier tipo de gestión, dado que los medios tecnológicos como el Internet son concebidos como un mecanismo para facilitar el acceso y no para limitarlo, **entonces si será posible la utilización de cualquier otro medio sin desconocer los requisitos mínimos exigidos por la Ley.⁹Negrilla fuera de texto.***

En el mismo sentido, la Corporación Constitucional, se refirió a las reglas para la radicación y presentación de solicitudes a través de plataformas tecnológicas, así como a los canales autorizados (físicos y electrónicos) para el trámite de peticiones, en Sentencia T-230 de 2020, en la que expresó:

4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. *El derecho de petición se puede 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^[61].*

4.5.6.1.1. *Ahora bien, los medios físicos pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.*

Por su parte, los medios electrónicos son 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^[62]. Estas 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.”^[63] Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet^[64], hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad*

⁹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-013 de 2008.

pública^[65]. **Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos^[66].**

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. **En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior^[67].**

(...)

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.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”^[77]. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza (art. 28, L.527/99^[78]).

Finalmente, se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

Cumplidas tales exigencias, las cuales se resumen en (i) **determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.**

(...)

Lo anterior resulta de especial trascendencia, como lo dispone la ley, **a efectos de materializar el derecho de las personas ante las autoridades a**

“[p]resentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.”¹⁹⁰¹ En efecto, en concordancia con esta disposición normativa, y dadas las posibilidades que hoy brindan los medios electrónicos, es claro que, por regla general, el deber de las autoridades de brindar atención al público, ya no se circunscribe a un horario de atención dispuesto por las entidades, sino que, ante la existencia de vías tecnológicas disponibles las 24 horas y que habilitan canales de comunicación, las solicitudes deberán recibirse en cualquier momento, sin que ello suponga la obligación de responder de manera inmediata, sino en los términos legales establecidos para tal efecto.

En este orden de ideas, como ya se anunció en el apartado anterior, una de las excepciones a la citada regla, refiere a lo previsto en el artículo 15 del CPACA **que habilita a las autoridades para exigir que ciertas peticiones se presenten por vía escrita (en físico), para lo cual, deberán facilitar a los interesados formularios que permitan estandarizar tales solicitudes. Esta posibilidad, que podría leerse en un primer momento como una limitación al ejercicio del derecho de petición, por cuanto se restringe la elección del medio a utilizar por parte del interesado, fue avalada por esta Corporación, al considerar que se trata de una medida extraordinaria de la que se pueden valer las entidades públicas, sujeta a estrictos criterios de razonabilidad y proporcionalidad¹⁹¹.**

4.5.6.1.5. En suma, 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.

4.5.6.2.2. En conclusión, en ningún caso la autoridad concernida podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011¹⁹⁹¹, ya que la autoridad tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo. Durante el tiempo en que se corrige o completa la petición, no correrán los plazos que exige la ley para la contestación.

En todo caso, es preciso advertir que el examen que sobre estos asuntos realice la autoridad, en aras de determinar si una manifestación recibida

debe ser objeto de respuesta o no, tiene que hacerse bajo marcos flexibles, aplicando aquello que resulte más favorable al peticionario.¹⁰

Caso Concreto

Pretende el accionante que se ordene a Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES, *“resolver de fondo y definitivamente dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, la SOLICITUD DE CORRECCION DE LA HISTORIA LABORAL del señor ALBEIRO DE JESÚS RÍOS CAÑAS, radicada el siete (07) de diciembre de 2020 y la cual hasta la fecha no ha sido resuelta.”*

Por su parte, COLPENSIONES, en su informe, indicó que no se evidencia radicación por parte del accionante, pues conforme a los anexos presentados, se logró establecer que la solicitud radicada, se realizó mediante correo electrónico al buzón: contacto@colpensiones.gov.co, el cual no está habilitado, ni autorizado por la entidad para la gestión de solicitudes por parte de los ciudadanos, y que no se demostró su recepción, pues no basta con el envío para garantizar entrega.

Seguidamente, señaló que la entidad recibe miles de solicitudes, razón por la que se encuentra organizada por procesos que permiten la clasificación, organización y adecuado trámite de todas las solicitudes recibidas, (peticiones, quejas y reclamos, así como las reclamaciones de reconocimiento de prestaciones económicas), conllevando a generar mecanismos de recepción de solicitudes a través de formularios y medios exclusivos para direccionarlos adecuadamente y atenderlos dentro de los términos legales. De tal manera que, la entidad en el enlace <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicioselectronicos/>, ha señalado de manera expresa, los trámites que pueden adelantarse de manera electrónica. (...)

Así mismo, indicó que respecto a los trámites misionales, relacionados con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidios de incapacidad, valoración de la pérdida de capacidad 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.

Finalmente, expresó que un correo electrónico, no garantiza la identificación plena del remitente y tampoco cumple con lo señalado en la ley, aclarando que COLPENSIONES, no ha vulnerado derecho alguno, en la medida que al no haberse radicado en un canal oficial o autorizado previamente por la entidad, tampoco nació la obligación de haber remitido por competencia conforme al artículo 21 del CPACA, en tanto, que estos correos solo son de salida y nada de lo que llega allí es leído, clasificado o tramitado, en razón a las exigencias de seguridad legal e institucional.

Es así como, verificada la página web oficial de COLPENSIONES, el despacho observa que la dirección: contacto@colpensiones.gov.co a la cual conforme a las pruebas aportadas, se remitió la solicitud de corrección de historia laboral, el 11 de diciembre de 2020, se encuentra habilitado para dos fines, el primero: radicar correspondencia como tercero¹¹(empresa o empleador) y el segundo, como correo exclusivo de radicación de facturas y comunicaciones oficiales externas¹²; razón por la cual, queda desestimado el argumento de la accionada, el cual indica que el correo en mención, es únicamente de salida y que nada de lo que es recibido es

¹⁰ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-230 de 2020.

¹¹ <https://sede.colpensiones.gov.co/publicaciones/294/nuestros-servicios-electronicos/>

¹² <https://www.colpensiones.gov.co/>

ACCIÓN DE TUTELA

leído clasificado o tramitado, sumado a que no se allegaron pruebas que soporten dicha afirmación. Ahora bien, pese a que este canal no sea el autorizado para la gestión de solicitudes de tramites pensionales por parte de los ciudadanos, sí se encuentra habilitado para la transferencia de datos o comunicación bidireccional (emisor-receptor), en consecuencia, surge el deber de trasladar a la dependencia encargada, como lo dispone el parágrafo del artículo 9 de la Resolución N°. 343 de 2017.

De otra parte, no es de recibido para este despacho, que se indique que el correo electrónico no permite garantizar la identificación plena del remitente, en tanto que en él, se evidencia: *i.)* identificación del accionante, *ii.)* identificación del apoderado, *iii.)* dirección electrónica del remitente, *iv.)* objeto de la petición, *v.)* inconvenientes de los canales tecnológicos de la entidad, y *vi.)* las demás razones por las cuales se presentó por ese medio, que no fueron abordadas en el informe de la accionada.

No obstante, se comprobó que la entidad al momento de proferirse el presente fallo, no ha brindado respuesta de fondo a la petición del accionante. Por lo anterior, se evidencia que COLPENSIONES, actualmente este vulnerando el derecho de petición del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas.

En consecuencia, a través de esta acción preferente y sumaria, se procederá a conceder la protección del derecho fundamental de petición tutelándolo, y se ordenará al Presidente de COLPENSIONES - Doctor Juan Miguel Villa Lora o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, proceda a resolver de fondo, conforme a la normatividad aplicable, la solicitud del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, identificado con cédula de ciudadanía N°.10.114.280, radicada el once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020). De lo actuado, la entidad deberá remitir el soporte al juzgado, para comprobar el cumplimiento de la sentencia.

Finalmente, se negará el amparo al debido proceso, por cuanto no se evidenció que se le esté vulnerando, o por lo menos, no se aportaron pruebas que lo determinen.

En conclusión, el tutelante presentó petición ante COLPENSIONES, el 11 de diciembre de 2020, a través de correo electrónico, sin embargo, la solicitud no fue trasladada a la dependencia competente, y al momento de proferirse este fallo, se encuentra vencido el término legal, sin que COLPENSIONES, brinde respuesta; razón por la cual, se deberá amparar el derecho fundamental de petición.

En caso de no presentarse impugnación en contra del presente fallo, por la secretaría del juzgado, se procederá con el envío de este a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

En mérito de expuesto, el **Juzgado Cincuenta y Cinco (55) Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la ley,

RESUELVE

PRIMERO.- TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, identificado con cédula de ciudadanía N°.10.114.280, y negar los demás; por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO.- ORDENAR al Presidente de Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES - Doctor Juan Miguel Villa Lora o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, proceda a resolver de fondo, conforme a la normatividad aplicable, la

ACCIÓN DE TUTELA

solicitud del señor Albeiro de Jesús Ríos Cañas, identificado con cédula de ciudadanía N°.10.114.280, radicada el once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020). De lo actuado, la entidad deberá remitir el soporte al juzgado, para comprobar el cumplimiento de la sentencia.

TERCERO.- Por la secretaría del juzgado, **NOTIFICAR** la presente decisión a las Partes, a la Agente del Ministerio Público Delegada ante este despacho judicial, y al Defensor del Pueblo; conforme a lo dispuesto en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO.- HACER SABER que en contra de la presente decisión, procede el recurso de impugnación para ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, **dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.**

QUINTO.- En caso de no ser impugnado el presente fallo, por la secretaría del juzgado, **ENVÍAR** a la Corte Constitucional para su eventual revisión; de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO.- Una vez regrese el expediente de la Corte Constitucional, por la secretaría del juzgado, **PROCEDER** al archivo de este, luego de las anotaciones del caso en el Sistema de Gestión Judicial Siglo XXI.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

LUIS EDUARDO GUERRERO TORRES

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 055 ADMINISTRATIVO DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-
SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:

86fed1568ec68b9de8c3b79c5ccc70f92092fe346574facadaa658fb72a01779

Documento generado en 23/06/2021 03:37:33 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>