El siguiente es el documento presentado por el Magistrado Ponente que sirvió de base para proferir la providencia dentro del presente proceso. El contenido total y fiel de la decisión debe ser verificado en la respectiva Secretaría.

**TEMAS: DERECHO DE PETICIÓN / REQUISITOS DE LA RESPUESTA / DEBE SER CLARA, CONGRUENTE, DE FONDO Y OPORTUNA / EN ESTE CASO NO LO FUE / NO PUEDE IMPONERSE LA PRESENTACIÓN EN FÍSICO DE LAS SOLICITUDES / CASO: CERTIFICADO DE INCAPACIDADES POR COLPENSIONES.**

Acude en esta oportunidad la ESAP, en procura de la protección de su derecho fundamental de petición, para que se le ordene a Colpensiones, contestar de fondo una solicitud que remitió el 11 de diciembre de 2020, a sendos correos electrónicos de esa entidad. (…)

… se sabe que la salvaguarda de tal prerrogativa se garantiza con la implementación de normas que desarrollen el contenido constitucional, pero, además, con la posibilidad de presentar solicitudes escritas o verbales para los fines que cada persona estime pertinentes, con la obligación correlativa del requerido de ofrecer una respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna…, que respete los límites temporales que la ley ha fijado para emitir un pronunciamiento y, por último, que se le ponga en conocimiento al solicitante…

… la sentencia impugnada, que concedió la protección, debe ser avalada, principalmente, porque el parágrafo del artículo 9° de la Resolución 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”; establece:

“(…) 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…”.

… si bien Colpensiones cuenta con la discrecionalidad para establecer, de manera general, las directrices sobre los trámites que han de adelantarse ante esa entidad, lo cierto es que, eventualmente, tales lineamientos, contrarían las garantías fundamentales de quienes requieren alguna información de esa entidad, si se tiene en cuenta que se está condicionando el ejercicio del derecho de petición a la presentación física de la solicitud; ello desconoce lo que en extenso enseña la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020, sobre el deber de las autoridades de atender las peticiones que se formulen mediante las TIC…

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL**

**SALA DE DECISIÓN CIVIL FAMILIA**

Magistrado: Jaime Alberto Saraza Naranjo

Pereira, agosto veintitrés de dos mil veintiuno

Expediente: 66001310300520210004302

Acta: 391 del 23 de agosto de 2021

Sentencia: TSP. ST2-0269-2021

Procede la Sala a decidir la impugnación formulada contra la sentencia dictada el 30 de junio de 2021, proferida por el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Pereira, en la presente acción de tutela promovida por la **Escuela Superior de Administración Pública Territorial Quindío – Risaralda -ESAP-**, contra **Colpensiones**, con el fin de lograr la protección de su derecho fundamental de petición.

#### **ANTECEDENTES**

En síntesis, contó la entidad demandante que el 11 de diciembre de 2020, remitió a sendos correos institucionales de Colpensiones, un derecho de petición solicitando información sobre el pago de unas incapacidades de una de sus empleadas, en relación con el cual no se ha recibido respuesta.

Pidió, entonces, ordenar la contestación a la solicitud.[[1]](#footnote-1)

Inicialmente se había dado impulso a la acción con auto del 26 de febrero de 2021[[2]](#footnote-2), convocando por pasiva a varias dependencias de Colpensiones; sin embargo, como se omitió la citación de la Dirección de Medicina Laboral Colpensiones, en esta sede se declaró la nulidad de lo actuado para que se vinculara esa dependencia, que tiene interés en la solución del caso[[3]](#footnote-3); lo que finalmente sucedió el 21 de abril de 2021[[4]](#footnote-4).

Compareció la Dirección de Acciones Constitucionales de la Administradora de Pensiones para poner de presente que la petición de la ESAP fue enviada a los “*correos electrónicos:* [*notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co*](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)*., y* [*contacto@colpensiones.gov.co*](mailto:contacto@colpensiones.gov.co)*., los cuales no son los canales autorizados para la radicación de las peticiones, ya que estos correos son exclusivos para que los ciudadanos, usuarios y otros grupos de interés, a través de dicho canal, radiquen facturas y comunicaciones oficiales externas de los servidos de Colpensiones y por tanto los mismos generan una respuesta automática en donde se le indica al ciudadano los canales habilitados para recibir las peticiones”;* en esos términos solicitó negar la protección.[[5]](#footnote-5)

Sobrevino la sentencia de primer grado, que concedió la protección, toda vez que, recibida la petición en un correo electrónico de la entidad, Colpensiones debió remitirla al funcionario que fuera competente para resolverla.[[6]](#footnote-6)

Impugnó la encartada, arguyendo que *“(…) Colpensiones está imposibilitada para dar respuesta a una petición que no ha sido radicada por los canales oficiales de la entidad y no registra en los sistemas de información. En ese sentido, el hecho vulnerador no se ha configurado en la medida en que el derecho prestacional no ha sido reclamado de manera formal ante la entidad y Colpensiones no ha tenido la oportunidad de pronunciarse dentro de los términos de la ley y la Jurisprudencia.”[[7]](#footnote-7)*

**CONSIDERACIONES**

Desde 1991, con la entrada en vigencia de la Constitución Política, el constituyente incluyó en el derecho positivo nacional la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario destinado a la protección de los derechos fundamentales de las personas, por parte de los jueces, cuando quiera que ellos se hallen amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de una autoridad, o de un particular en ciertos eventos.

Acude en esta oportunidad la ESAP, en procura de la protección de su derecho fundamental de petición, para que se le ordene a Colpensiones, contestar de fondo una solicitud que remitió el 11 de diciembre de 2020, a sendos correos electrónicos de esa entidad.

En cuanto a la legitimación es clara por activa, en la medida que fue la ESAP, por conducto de su Director Territorial, la que suscribió la solicitud cuya respuesta se ruega ordenar con esta demanda. Por pasiva también porque está convocada la Dirección de Medicina Laboral de Colpensiones, comoquiera que tal dependencia es la encargada de *“Adelantar las actividades necesarias para la determinación y pago de los subsidios de incapacidad temporal de acuerdo con los términos de Ley y la normatividad vigente”*; y de *“Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los asuntos de su competencia, a los derechos de petición y a las: acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos, y dar cumplimiento a las sentencias judiciales referentes al proceso de medicina laboral”* (Arts. 4.3.2.7. y 4.3.2.9, Acuerdo 131 de 2018 de Colpensiones).

La inmediatez también se cumple porque el derecho de petición se envió el 11 de diciembre de 2020[[8]](#footnote-8), de ahí que, transcurridos más de dos meses sin recibir respuesta, decidiera la ESAP formular esta acción de tutela el 25 de febrero de 2021[[9]](#footnote-9), es decir, acudiendo al amparo con la premura que exige este tipo de acciones.

También se supera la subsidiaridad porque para la protección del derecho fundamental de petición, es inexistente otro medio judicial distinto a la acción de tutela.

Ahora, se sabe que la salvaguarda de tal prerrogativa se garantiza con la implementación de normas que desarrollen el contenido constitucional, pero, además, con la posibilidad de presentar solicitudes escritas o verbales para los fines que cada persona estime pertinentes, con la obligación correlativa del requerido de ofrecer una respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna; esto es, una respuesta que carezca de contenido abstracto o evasivo, que solucione dentro de los límites de lo posible la situación o inquietud del peticionario, que respete los límites temporales que la ley ha fijado para emitir un pronunciamiento y, por último, que se le ponga en conocimiento al solicitante, pues de lo contrario ningún efecto produciría, al margen del sentido de la respuesta, esto es, que sea favorable o desfavorable[[10]](#footnote-10).

En el caso concreto está probado lo siguiente:

(i) El 11 de diciembre de 2020, se remitió desde el correo electrónico [ventanillaunica@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica@esap.edu.co)., a los correos electrónicos [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co) y [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co), un derecho de petición[[11]](#footnote-11), cuyo propósito, es que Colpensiones brinde una información ateniente con unas incapacidades de la señora María Verónica Tapia Hunt[[12]](#footnote-12).

(ii) Ese mismo día, desde el correo [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)[[13]](#footnote-13), se le respondió a la ESAP, al correo electrónico [ventanillaunica@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica@esap.edu.co)., que[[14]](#footnote-14):

“Reciba un Cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones- Colpensiones. El día 11/12/2020, recibimos su solicitud vía Canal correo Electrónico Atentamente informamos que la dirección de correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co es de uso exclusivo de los trámites que cursan ante la Rama Judicial.

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

(…)

Respecto a los trámites misionales administrados por Colpensiones relacionados con prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados y medicina laboral entre otros, deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC de acuerdo a los horarios estipulados por la Entidad dentro del marco de la emergencia sanitaria; teniendo en cuenta que estas solicitudes requieren de unas validaciones tendientes a evitar alguna suplantación o cualquier riesgo que afecte el reconocimiento de un derecho económico.”

(iii) Desde el correo electrónico [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co)[[15]](#footnote-15), que aparece como medio de contacto en la página web de Colpensiones, no aparece ninguna respuesta dirigida a la ESAP.

De frente a ese derrotero, es criterio de la Sala que la sentencia impugnada, que concedió la protección, debe ser avalada, principalmente, porque el parágrafo del artículo 9° de la Resolución 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”*; establece:

(…) 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.

La petición de la ESAP, está relacionada con el pago de unas incapacidades, de ahí que, el funcionario que la recibió en el la bandeja de entrada de notificaciones judiciales, debió remitirla a la Dirección de Medicina Laboral para que se pudiera ser resuelta de fondo.

Ahora bien, la Administradora de Pensiones, plantea que algunas peticiones, como las relacionadas con medicina laboral, deberán ser radicados en los puntos de atención al ciudadano, 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. Sin embargo, frente a ello, advierte la Sala

(i) Por una parte, que tendría que ser la Dirección de Medicina Laboral de Colpensiones, y no el área de notificaciones judiciales, la que luego de evaluar la petición y la documentación que a ella se anexa, si es procedente contestarla, o no hacerlo, en caso de que se avizore algún riesgo de suplantación, en cuyo caso, así debería informársele al solicitante

(ii) Por otra, que el rechazo inmediato que, desde el correo de notificaciones judiciales, se le impartió a la petición, contraría lo que enseña el parágrafo del artículo 9° de la Resolución 343 ya citada.

(iii) Y por último, que si bien Colpensiones cuenta con la discrecionalidad para establecer, de manera general, las directrices sobre los trámites que han de adelantarse ante esa entidad, lo cierto es que, eventualmente, tales lineamientos, contrarían las garantías fundamentales de quienes requieren alguna información de esa entidad, si se tiene en cuenta que se está condicionando el ejercicio del derecho de petición a la presentación física de la solicitud; ello desconoce lo que en extenso enseña la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020, sobre el deber de las autoridades de atender las peticiones que se formulen mediante las TIC, y cuya conclusión, es que:

“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 tantos 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**.”

Además, la petición de marras, cuenta con abundante información y documentos anexos, que permiten establecer con claridad la identidad, tanto de la ESAP, como de su empleada María Verónica Tapia Hunt.[[16]](#footnote-16)

Sobran adicionales consideraciones para confirmar la sentencia impugnada.

**DECISIÓN**

Por lo expuesto, el **Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira**, **Sala de Decisión Civil Familia**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley **CONFIRMA** la sentencia impugnada.

Notifíquese esta decisión a las partes y demás interesados, en la forma prevista en el artículo 5º del Decreto 306 de 1992; oportunamente remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Los Magistrados,

**JAIME ALBERTO SARAZA NARANJO**

**CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

1. Documento 03., C. 1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Documento 04, C. 1. [↑](#footnote-ref-2)
3. Documento 18, C. 1. [↑](#footnote-ref-3)
4. Documento 20, C. 1. [↑](#footnote-ref-4)
5. Documento 23, C. 1. [↑](#footnote-ref-5)
6. Documento 24, C. 1. [↑](#footnote-ref-6)
7. Documento 27, C. 1. [↑](#footnote-ref-7)
8. Pág. 33, Documento 03, C. 1. [↑](#footnote-ref-8)
9. Documento 01, C. 1. [↑](#footnote-ref-9)
10. Sentencias T-192 de 2007, T-481 de 2016, T-274 de 2020, entre muchas otras. [↑](#footnote-ref-10)
11. Pág. 33, Documento 03, C. 1. [↑](#footnote-ref-11)
12. Págs. 8 a 16, Documento 03, C. 1. [↑](#footnote-ref-12)
13. Aparece en: https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda\_al\_ciudadano/atencion\_al\_ciudadano [↑](#footnote-ref-13)
14. Págs. 11 a 14, Documento 23, C. 1. [↑](#footnote-ref-14)
15. https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda\_al\_ciudadano/atencion\_al\_ciudadano [↑](#footnote-ref-15)
16. Págs. 8 a 32, Documento 03, C. 1. [↑](#footnote-ref-16)