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.

Asunto : Sentencia de tutela en segunda instancia

Accionante : Luis Alfonso Suaza Villada

Accionado : Colpensiones

Litisconsortes : Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS de Colpensiones y otra

Radicación : 66001-31-03-001-2022-00227-01

Despacho de origen : Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira

Mg. Ponente : DUBERNEY GRISALES HERRERA

Acta número : 221 de 26-05-2022

**TEMAS: DERECHO DE PETICIÓN / SOLICITUD DE PAGO / COLPENSIONES / REQUISITOS DE LA RESPUESTA / REMISIÓN A CORREO ELECTRÓNICO IDÓNEO / FUNCIONARIO INCOMPETENTE DEBE REMITIRLO AL COMPETENTE.**

Procede la acción siempre que el afectado carezca de otro instrumento defensivo judicial…

En el sub examine, la accionante carece mecanismo diferente a esta acción para procurar la defensa del derecho de petición…

De manera reiterada la jurisprudencia constitucional, tiene dicho que el derecho de petición exige concretarse en una pronta y oportuna respuesta de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud, sin importar que sea favorable a los intereses del peticionario…

De ahí que se trasgrede cuando: (i) Se desatiende, pese a ser remitido por un medio virtual idóneo; (ii) Se omite responder en un lapso que, en los términos de la Constitución, se ajuste a la “pronta resolución”; (iii) La respuesta se limita a evadir la petición…y, (iv) No se comunica al interesado. La incompetencia obliga remitir a la autoridad respectiva y comunicar…

Se modificará parcialmente porque la dependencia encargada de direccionar las solicitudes al área responsable, obstaculizó la resolución oportuna del ruego debidamente radicado, basada en el incumplimiento de un presupuesto formal innecesario.



REPUBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL**

SALA DE DECISIÓN CIVIL –FAMILIA – DISTRITO DE PEREIRA

DEPARTAMENTO DEL RISARALDA

**ST2-0153-2022**

**Veintiséis (26) de mayo de dos mil veintidós (2022).**

1. **El asunto por decidir**

La impugnación suscitada en el trámite constitucional ya referido, una vez se ha cumplido la actuación de primera instancia.

1. **La síntesis fáctica**

Informó el accionante que el 11-03-2022, mediante correo electrónico, formuló derecho de petición ante la autoridad accionada para que pagara el retroactivo, pero no ha resuelto (Cuaderno No.1, pdf No.04).

1. **El derecho invocado y la petición**

Derecho de petición. Pidió ordenar a la encausada responder (Cuaderno No.1, pdf No.04).

1. **La sinopsis de la crónica procesal**

El 08-04-2022 se admitió la acción (Cuaderno No.1, pdf No.05); el 21-04-2022 se falló (Ibidem, pdf No.11) y el 28-04-2022 se concedió la impugnación (Ibidem, pdf No.14). En esta sede con auto del 17-05-2022 se puso en conocimiento una irregularidad procesal, hubo silencio (Cuaderno No.2, pdf No.11).

La sentencia amparó el derecho de petición y ordenó a la Dirección de Nómina de Pensionados de Colpensiones que resolviera de fondo. Estimó que el funcionario que recibió la reclamación omitió remitirla a la dependencia encargada, conforme a los artículos 21, Ley 1755 y 9º, Resolución 343/2017 (Cuaderno No.1, pdf No.13).

La autoridad alegó: **(i)** El correo electrónico [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co) no es un medio para recibir peticiones y, por tal razón, genera comunicación automática de rechazo; **(ii)** Inexistencia del hecho vulnerador; y, **(iii)** En su portal web brinda información suficiente a los usuarios para presentar peticiones virtuales, según su objeto (Ibidem, pdf No.13). Pidió revocar la orden tutelar.

1. **La fundamentación jurídica para resolver**
   1. La competencia funcional. La tiene esta Sala, por ser la superiora jerárquica del Despacho cognoscente (Art. 32, D.2591/1991).
   2. El problema jurídico a resolver. ¿Se debe confirmar, modificar o revocar la sentencia del Juzgado 1º Civil del Circuito de Pereira, según la impugnación?
   3. Los presupuestos generales de procedencia
      1. La legitimación en la causa. Se cumple por activa porque el accionante, a través de apoderado, presentó la petición (Ib., pdf No.03); y, en el extremo pasivo la **(1)** Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS de Colpensiones porque le compete *“(…) Realizar la atención primaria de las peticiones, quejas y reclamos (básica y compleja) que ingresan, para su direccionamiento y gestión (…)”* (Art.3.2.3.15., Acuerdo No.131/2018); y, la **(2)** Dirección de Nómina de Pensionados de Colpensiones por incumbirle responder ruegos relacionados con pagos pensionales (Arts. 4.3.3, Acuerdo No.131/2018).

Diferente es respecto a la **(1)** Dirección de Prestaciones Económicas y a la **(2)** Subdirección de Determinación V de Colpensiones, por ser incompetentes para resolver ese tipo de ruegos (Acuerdo 131/2018)*.*  Se adicionará el fallo parar declarar improcedente el amparo en su contra, por falta de legitimación.

* + 1. La inmediatez.El artículo 86, CP, regula esta acción como mecanismo para proteger los derechos fundamentales de toda persona, cuando sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad pública o un particular.

Este requisito: *“(…) impone la carga al demandante de presentar la acción de tutela en un término prudente y razonable (…)”*, por lo tanto, *“(…) el juez de tutela no podrá conocer de un asunto, y menos aún conceder la protección (…), cuando la solicitud se haga de manera tardía (…)”* (2020)[[1]](#footnote-1). Aquello porque: *“(…) el transcurso de un lapso importante entre la presunta violación de derechos fundamentales y la presentación de la acción de tutela «es indicativo de la menor gravedad de la vulneración alegada o de la poca importancia que tendría el perjuicio que ella causa (…)”* (2021)[[2]](#footnote-2). Criterio reiterado por la Alta Magistratura (2022)[[3]](#footnote-3).

Se satisface por el amparo se presentó (08-04-2022) (Ib., pdf No.02) un (1) mes después de expedida radicada la petición (11-03-2022), sin responder (Ib., pdf No.03, folio 15), esto es, en el plazo de los seis (6) meses fijado como razonable por la doctrina constitucional[[4]](#footnote-4).

5.3.3. La subsidiariedad. Procede la acción siempre que el afectado carezca de otro instrumento defensivo judicial (2022)[[5]](#footnote-5). Empero, hay dos (2) excepciones que guardan en común la existencia del medio ordinario: **(i)** La tutela transitoria para evitar un perjuicio irremediable; y **(ii)** La ineficacia de la herramienta regular para salvaguardar los derechos.

En el sub *examine*, la accionante carece mecanismo diferente a esta acción para procurar la defensa del derecho de petición*.* Por consiguiente, como este asunto supera el test de procedencia, puede examinarse de fondo.

* 1. El derecho de petición en materia pensional. De manera reiterada la jurisprudencia constitucional[[6]](#footnote-6), tiene dicho que el derecho de petición exige concretarse en una pronta y oportuna respuesta de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud, sin importar que sea favorable a los intereses del peticionario, debe ser escrita y en todo caso cumplirá *“(…) con ciertas condiciones: (i) oportunidad; (ii) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado**[[7]](#footnote-7); y (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario[[8]](#footnote-8), so pena de incurrir en la violación de este derecho fundamental (…)”[[9]](#footnote-9).*

De ahí que se trasgrede cuando: (i) Se desatiende, pese a ser remitido por un medio virtual idóneo[[10]](#footnote-10); (ii) Se omite responder en un lapso que, en los términos de la Constitución, se ajuste a la *“pronta resolución”*; (iii) La respuesta se limita a evadir la petición, o carece de claridad, precisión y congruencia; y, (iv) No se comunica al interesado[[11]](#footnote-11). La incompetencia obliga remitir a la autoridad respectiva y comunicar[[12]](#footnote-12). Doctrina jurisprudencial consolidada a lo largo de las diversas decisiones del Alto Tribunal Constitucional (2021)[[13]](#footnote-13).

El derecho de petición fue reglado por el legislador a través de la Ley 1755. Los plazos para responder fueron extendidos por el artículo 5º, D.491/2020 y rige para ruegos radicados antes del 18-05-2022, fecha a partir de la cual la Ley 2207 derogó la norma y restableció los términos originales.

En lo referente a reclamaciones *“(…) de carácter pensional – reconocimiento, reajuste, reliquidación o recurso contra cualquiera de las decisiones de índole pensional tomadas dentro del trámite administrativo – (…)”*[[14]](#footnote-14)*,*  la CC de antaño[[15]](#footnote-15), determinó que las autoridades deben atender tres (3) términos que corren trasversalmente:

(i) Quince (15) días hábiles para responder: a) Peticiones de información sobre el trámite de la pensión; b) Informar que requiere de un plazo mayor para decidir el reclamo; y, c) Resolver un recurso en el trámite administrativo; (ii) Cuatro (4) meses calendario para responder de fondo solicitudes en materia pensional; y, (iii) Seis (6) meses para adoptar las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales.

1. **El caso concreto analizado**

Se modificará parcialmente porque la dependencia encargada de direccionar las solicitudes al área responsable, obstaculizó la resolución oportuna del ruego debidamente radicado, basada en el incumplimiento de un presupuesto formal innecesario.

Adujo la parte accionada que el correo al que la accionante remitió el reclamo es inidóneo, es así que expidió la respuesta automática de rechazo; además, la solicitud incumple algunos requisitos formales como la identificación plena del remitente.

Discrepa esta Colegiatura de la defensa porque la recepción del comunicado electrónico en cuenta oficial de Colpensiones es suficiente para responder. La petición no fue incompleta, ni se evidencia necesario realizar gestión adicional para su trámite (Art.17, Ley 1755) y se empleó un medio tecnológico idóneo con firma electrónica[[16]](#footnote-16) (No digital[[17]](#footnote-17), ni digitalizada o escaneada). *El mensaje contiene datos que permiten identificar de manera adecuada y confiable a su autor*, puesto que fue remitido desde el correo electrónico del apoderado judicial y la autoridad podía consultar el Registro Nacional de Abogados[[18]](#footnote-18).

Explica la CC[[19]](#footnote-19) en su jurisprudencia: *“(…) aun cuando la firma es uno de los medios o formas que conducen al reconocimiento de la certeza sobre la autoría de un documento e incluso a la presunción de su autenticidad, no es el único, pues existen otros que también dan lugar a la certeza de su autenticidad cuando se trata de documentos elaborados o manuscritos, como las marcas, las improntas, o cualquier señal física y/o electrónica (…)”* (Subrayado ajeno); entonces, como expone la Alta Colegiatura[[20]](#footnote-20) en reciente (2020) decisión:

… 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…** (Negrilla a propósito).

Sin duda la **Dirección de Peticiones Quejas y Reclamos de Colpensiones** rehúye el trámite de un reclamo virtual debidamente presentado, con fundamento en una apreciación subjetiva, y manifiestamente contraria al ordenamiento legal vigente (Ley 1755) y jurisprudencia constitucional. Este criterio es precedente horizontal reiterado de esta Sala (2021)[[21]](#footnote-21).

**Debió remitir la petición al competente**, en acato del artículo 21, Ley 1755*: “(…) dentro de los cinco (5) días siguientes (…) remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario (…)”,* consonante con el9º, Resolución 343/2017 de Colpensiones, sin oponer la supuesta expedición de respuesta automática de rechazo que, en todo caso, omitió probar.

En síntesis, la recepción en la bandeja de entrada del correo electrónico [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co) (Ib., pdf No.03, folios 15-16) era suficiente para que direccionara el ruego a la dependencia competente, esto es, a la **Dirección de Nómina de Pensionados,** por incumbir al pago de un retroactivo pensional.

En mérito de los razonamientos jurídicos hechos, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, en Sala decisión Civil - Familia, administrando Justicia, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**F a l l a,**

1. CONFIRMAR la sentencia del Juzgado 1º Civil del Circuito de Pereira, salvo el numeral 2º que se MODIFICA para ordenar a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS que en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, *remita* la petición a la Dirección de Nómina de Pensionados de Colpensiones para que resuelva de fondo y envíe copia del oficio remisorio al accionante.
2. DECLARAR improcedente el amparo contra la **(1)** Dirección de Prestaciones Económicas y la **(2)** Subdirección de Determinación V de Colpensiones, por carecer de legitimación.
3. ENVIAR este expediente, a la CC para su eventual revisión.

Notifíquese,

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

Magistrado

**EDDER J. SÁNCHEZ C. JAIME A. SARAZA Naranjo**

M A G I S T R A D O M A G I S T R A D O

1. CC. T-075 de 2020. [↑](#footnote-ref-1)
2. CC. T-131 de 2021. [↑](#footnote-ref-2)
3. CC. T-039 de 2022. [↑](#footnote-ref-3)
4. CC. SU-037 de 2019 y [SU-499 de 2016](http://www.corteconstitucional.gov.co/sentencias/2016/SU499-16.rtf). [↑](#footnote-ref-4)
5. CC. T-003 de 2022, T-034-2021, [T-053 de 2020](https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-053-20.htm), T-422 de 2019, T-359 de 2019, C-132 de 2018, T-015 de 2016, T-162 de 2010 y T-099 de 2008. [↑](#footnote-ref-5)
6. CC. T-146 de 2012. [↑](#footnote-ref-6)
7. CC. T-400 de 2008 *“(…) la respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite (...)”.* [↑](#footnote-ref-7)
8. CC. T-400 de 2008. [↑](#footnote-ref-8)
9. CC. T-001 de 2015. [↑](#footnote-ref-9)
10. CC. T-230 de 2020. Cuando la plataforma tecnológica permita: “*(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.”* [↑](#footnote-ref-10)
11. CC. T- 249 de 2001 *“(…) pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información”.* [↑](#footnote-ref-11)
12. CC. T-912 de 2003 en la que se dice:*” según lo tiene establecido la Corte, una respuesta dirigida al juez de tutela no constituye una respuesta clara y oportuna notificada al interesado (…)”.* [↑](#footnote-ref-12)
13. CC. T-009-2021, T-085 de 2020, T-317 de 2019, T-058 de 2018, C-007 de 2017, T-094 de 2016, T-001 de 2015, T-099 de 2014 y T-172 de 2013. [↑](#footnote-ref-13)
14. CC. T-238-2017. [↑](#footnote-ref-14)
15. CC. SU-975 de 2003, también pueden consultarse la T-086 de 2015, T-237 de 2016 y T-238 de 2018. [↑](#footnote-ref-15)
16. Artículo 7º, Ley 527. Aplicado por remisión del artículo 103, CGP. [↑](#footnote-ref-16)
17. Artículo 2º, literal c), Ley 527. Aplicado por remisión del artículo 103, CGP. [↑](#footnote-ref-17)
18. https://sirna.ramajudicial.gov.co [↑](#footnote-ref-18)
19. CC. T-268 de 2010, también puede consultarse la T-972 de 2010. [↑](#footnote-ref-19)
20. CC. T-230 de 2020. [↑](#footnote-ref-20)
21. STP. ST2-0054-2021, ST2-0221-2021 y ST2-0304-2021. [↑](#footnote-ref-21)