

TEMA: DERECHO DE PETICIÓN – Derecho a tener respuesta a una petición presentada en un canal de comunicación no habilitado por la entidad para tal fin. Obligación de la entidad de dar respuesta a una solicitud presentada en un canal no habilitado formalmente./

HECHOS: El accionante interpuso acción de tutela contra Colpensiones, alegando vulneración de su derecho al debido proceso. Recibió el dictamen de pérdida de capacidad laboral el 28 de abril de 2025 y presentó recurso de reposición y apelación el 12 de mayo de 2025 al correo notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co; sin embargo, Colpensiones declaró desierto el recurso, argumentando que dicho correo no es canal autorizado para peticiones, dejándolo sin posibilidad de controvertir la calificación, razón por la cual, solicita que se ordene a Colpensiones dar trámite al recurso interpuesto. El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad de Bello concedió el amparo, señalando que, aunque el recurso no se radicó en el canal oficial, fue recibido en un buzón de la entidad, por lo que debía ser direccionado al área competente. De allí que se debe determinar si ¿Vulnera el derecho fundamental al debido proceso y de petición la entidad que no da trámite a una solicitud presentada en un canal no habilitado, pese a haberla recibido?

TESIS: El artículo 29 de la Constitución establece que “el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.” En cuanto a su contenido, la Corte Constitucional ha señalado que, respecto de las actuaciones administrativas, el debido proceso “limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades públicas dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas siempre a los procedimientos señalados en la ley”. La sentencia SU-213 de 2021 recopiló las subreglas aplicables frente al debido proceso administrativo. Así, dicha providencia resaltó las tres finalidades del mencionado derecho, las cuales consisten en “(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) garantizar la validez de sus propias actuaciones y (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”. (...) Colpensiones sostiene que revisados sus sistemas no hay soporte de que se hubiese radicado la inconformidad y, por otro lado, señala que el correo electrónico al que el accionante remitió el recurso no es un canal oficial para esta clase de trámites, por cuanto lo relacionado con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidio de incapacidad, así como recepción de documentos relacionados con valoración de pérdida de capacidad laboral, deben ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC.(...) de las pruebas obrantes en el cartulario, se evidencia la constancia de envío del mentado recurso al correo electrónico señalado, pudiéndose constatar que su remisión ocurrió el 12 de mayo de 2025, desde la dirección martalgr0824@XXXX.com, sin que de la respuesta arrimada por Colpensiones o los demás medios de convicción que reposan en el expediente, pueda siquiera colegirse que la accionada indicó al interesado cuál era el canal específico o el medio exclusivo por el cual debía presentar la inconformidad objeto de la queja constitucional. Revisado el Decreto 019 de 2012 -“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”- se tiene como deber de las autoridades **incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones** a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia (artículo 4º); los trámites establecidos deben ser sencillos y eliminarse toda complejidad innecesaria con requisitos racionales y proporcionales (artículo 6º). En lo referido a la Proceso Acción de tutela presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos **fuerza de la sede de la entidad**, el artículo 14 de la misma reglamentación dispone: “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones

o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes”. (...) es preciso tener en cuenta que el parágrafo del artículo 9° de la Resolución 0343 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante 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 desconocer la autonomía que le asiste a la convocada a la hora de fijar sus propios procedimientos internos y los trámites de los diferentes servicios que por ley tiene a cargo, lo cierto es que estos deben amoldarse para garantizar el derecho al debido proceso de los administrados, prerrogativa que conlleva el derecho de contradicción, así como la posibilidad de acudir a la entidad sin ningún tipo de barrera, todo bajo la precaución que sus lineamientos no contraríen las garantías fundamentales de los usuarios. (...) 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 (...) es evidente que aunque el correo al cual el actor envió el recurso está destinado a otras finalidades, Colpensiones tenía la obligación de redireccionar o reenviar al área competente para que le diera el trámite correspondiente, de allí que la ausencia de diligenciamiento de la impugnación presentada por el actor ante tamaña exigencia no se traduce en cosa diferente que en la vulneración de su derecho fundamental al debido proceso que debe irradiar la actuación administrativa. (...)

MP: PIEDAD CECILIA VÉLEZ GAVIRIA

FECHA: 28/11/2025

PROVIDENCIA: SENTENCIA DE TUTELA



REPÚBLICA DE COLOMBIA

TRIBUNAL SUPERIOR

DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN

SALA CUARTA CIVIL DE DECISIÓN

Lugar y fecha	Medellín, Veintiocho (28) de noviembre de dos mil veinticinco
Proceso	Acción de Tutela
Radicado	05088 31 03 002 2025 00450 01
Accionante	Diego León Hernández Vanegas
Accionada	Colpensiones
Providencia	Sentencia No. 201
Tema	Sobre el derecho a tener respuesta a una petición presentada en un canal de comunicación no habilitado por la entidad para tal fin.
Decisión	Confirmación
Magistrada ponente	Piedad Cecilia Vélez Gaviria

Procede la Sala Cuarta de Decisión Civil del Tribunal Superior de Medellín a resolver la impugnación formulada por la accionada Administradora Colombiana de Pensiones -Colpensiones-, contra la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad de Bello el 17 de octubre de 2025.

ANTECEDENTES

El señor Diego León Hernández Vanegas formuló acción de tutela en contra de la Administradora Colombiana de Pensiones- Colpensiones-, por considerar que dicha entidad vulnera su derecho fundamental al debido proceso, al tener por no

presentado el recurso de apelación interpuesto en contra del dictamen de perdida de capacidad laboral elaborado por la entidad.

Manifestó que el 28 de abril de 2025 recibió vía correo electrónico el dictamen de pérdida de capacidad laboral emitido por Colpensiones el 4 de marzo de 2025, por lo cual, dentro de la oportunidad prevista para ello, presentó recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, el cual fue radicado en el correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co.

Indicó que, con posterioridad, la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones- le informó que dicho canal de comunicaciones es para uso exclusivo de asuntos relacionados con procesos judiciales, por lo que declaró desierto el recurso, dejándolo en imposibilidad de rebatir la pericia referida.

Por lo anterior, procuró la guarda de su derecho fundamental, solicitando se le ordene a la accionada dar trámite a recurso interpuesto

ACTUACIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El conocimiento del asunto correspondió al Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad de Bello, el cual dispuso la admisión mediante auto del 2 de octubre de 2025. Posterior a agotar el trámite, dictó sentencia y la misma fue impugnada.

Respecto de la respuesta allegada por la accionada se tiene lo siguiente:

La **Administradora Colombiana de Pensiones -Colpensiones-**, en su informe, solicitó la improcedencia de la acción constitucional, por no haber vulnerado derecho alguno al afectado, manifestando que no se encuentra información de la solicitud en cuestión en los canales previstos para ello, pues la entidad ha sido clara en señalar los medios a través de los cuales pueden presentarse diferentes peticiones, indicando cuáles de ellas pueden hacerse por medios electrónicos y cuáles de manera presencial, poniendo de presente que el correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co no está autorizado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

En el fallo impugnado, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad de Bello, concedió el amparo, considerando que si bien no se radicó el recurso en el canal previsto por la entidad para tal fin, lo cierto es que el escrito fue recibido en uno de sus buzones, siendo su deber direccionar la solicitud al área encargada y resolver la misma.

IMPUGNACIÓN

La accionada impugnó la sentencia insistiendo que desconoce la solicitud radicada por el actor, pues revisado su base de datos no registra la misma y al auscultar los anexos de la tutela avizoró que el recurso fue presentado en un canal no previsto para estos fines, por lo que solicitó la revocatoria de la orden dada en primera instancia.

El Juzgado concedió la impugnación interpuesta por la accionada mediante auto del 27 de octubre de 2025.

CONSIDERACIONES

Del debido proceso administrativo

El artículo 29 de la Constitución establece que “*el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*” En cuanto a su contenido, la Corte Constitucional ha señalado que, respecto de las actuaciones administrativas, el debido proceso “*limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades públicas dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas siempre a los procedimientos señalados en la ley*”.¹

La sentencia SU-213 de 2021² recopiló las subreglas aplicables frente al debido proceso administrativo. Así, dicha providencia resaltó las tres finalidades del mencionado derecho, las cuales consisten en “*(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) garantizar la validez de sus propias actuaciones y (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados*”.³ Asimismo, destacó que dichas finalidades se satisfacen a la luz de cuatro componentes

¹ Corte Constitucional, sentencias T-465 de 2009, C-980 de 2010, T-559 de 2015, T-051 de 2016 y T-595 de 2020.

² Corte Constitucional, sentencia SU-213 de 2021, MP Paola Andrea Meneses Mosquera.

³ Corte Constitucional, sentencias T-465 de 2009, C-980 de 2010, T-559 de 2015, T-051 de 2016 y T-595 de 2020.

del debido proceso administrativo:⁴ *(i)* el acceso a la justicia en libertad e igualdad de condiciones; *(ii)* el ejercicio de la legítima defensa; *(iii)* la determinación de trámites y plazos razonables y, por último, *(iv)* la imparcialidad en el ejercicio de la función pública administrativa.

Así, mediante estos componentes, “*se garantiza el correcto y adecuado ejercicio de la función pública administrativa, (...) con el fin de evitar posibles actuaciones abusivas o arbitrarias por parte de la administración a través de la expedición de actos administrativos que resulten lesivos de derechos o contrarios a los principios del Estado de Derecho*”.⁵

CASO CONCRETO

La protección constitucional invocada por Diego León Hernández Vanegas tiene su génesis en que Colpensiones no dio trámite al recurso de apelación que, según afirmó, presentó dentro del término legal, en contra del dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral expedido por dicha entidad el 4 de marzo de 2025, el cual le fue notificado el 28 de abril de 2025.

Que el recurso en cuestión fue remitido a la entidad el 12 de mayo de 2025, al correo electrónico notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co, como se desprende de la constancia de envío aportada con el escrito tutela.

⁴ Corte Constitucional, sentencias C-980 de 2010, C-758 de 2013, C-034 de 2014, SU-772 de 2014 y T-543 de 2017.

⁵ Corte Constitucional, sentencias C-983 de 2010, C-491 de 2016, T-543 de 2017 y T-036 de 2018.

Por su parte, Colpensiones sostiene que revisados sus sistemas no hay soporte de que se hubiese radicado la inconformidad y, por otro lado, señala que el correo electrónico al que el accionante remitió el recurso no es un canal oficial para esta clase de trámites, por cuanto lo relacionado con solicitudes de prestaciones económicas, novedades de nómina de pensionados, pagos de subsidio de incapacidad, así como recepción de documentos relacionados con valoración de pérdida de capacidad laboral, deben ser radicados en los puntos de atención al ciudadano PAC.

Ahora bien, de las pruebas obrantes en el cartulario, se evidencia la constancia de envío del mentado recurso al correo electrónico señalado, pudiéndose constatar que su remisión ocurrió el 12 de mayo de 2025, desde la dirección martalgr0824@gmail.com, sin que de la respuesta arrimada por Colpensiones o los demás medios de convicción que reposan en el expediente, pueda siquiera colegirse que la accionada indicó al interesado cuál era el canal específico o el medio exclusivo por el cual debía presentar la inconformidad objeto de la queja constitucional.

Revisado el Decreto 019 de 2012 -“*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”- se tiene como deber de las autoridades **incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones** a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia (artículo 4º); los trámites establecidos deben ser sencillos y eliminarse toda complejidad innecesaria con requisitos racionales y proporcionales (artículo 6º). En lo referido a la

presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos **fuerza de la sede de la entidad**, el artículo 14 de la misma reglamentación dispone:

“Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes”.

Pese a la anterior reglamentación, como ya se anotó, Colpensiones afirma que el correo electrónico al que se remitió el recurso no es un canal habilitado para tal fin, pues este tipo de reclamaciones deben radicarse en los puntos de atención al ciudadano PAC.

Valga decir que aunque Colpensiones niega la presentación del recurso, en igual sentido se tiene que, en escrito arrimado el 28 de octubre de 2025, indicó que “*con el fin que la controversia que versa sobre el dictamen de primera oportunidad sea dirimida en primera instancia por la Junta Regional en mención, se realizó la remisión de su expediente a la Junta Regional de Calificación de*

Invalidez de Antioquia...”, afirmación que permite colegir que la entidad sí recibió la petición del actor.

Acorde a lo antedicho, es preciso tener en cuenta que el parágrafo del artículo 9° de la Resolución 0343 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante 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”. (Resaltado propio).

Sin desconocer la autonomía que le asiste a la convocada a la hora de fijar sus propios procedimientos internos y los trámites de los diferentes servicios que por ley tiene a cargo, lo cierto es que estos deben amoldarse para garantizar el derecho al debido proceso de los administrados, prerrogativa que conlleva el derecho de contradicción, así como la posibilidad de acudir a la entidad sin ningún tipo de barrera, todo bajo la precaución que sus lineamientos no contraríen las garantías fundamentales de los usuarios.

Al respecto, debe tenerse en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020,⁶en la que se indicó:

⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-230 de 2020. MP Luis Guillermo Guerrero Pérez.

“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”.

Conforme a lo anterior, es evidente que aunque el correo al cual el actor envió el recurso está destinado a otras finalidades, Colpensiones tenía la obligación de redireccionar o reenviar al área competente para que le diera el trámite correspondiente, de allí que la ausencia de diligenciamiento de la impugnación presentada por el actor ante tamaña exigencia no se traduce en cosa diferente que en la vulneración de su derecho fundamental al debido proceso que debe irradiar la actuación administrativa.

Colofón de lo expuesto, habrá de confirmarse la decisión revisada.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior de Medellín, Sala cuarta de Decisión Civil, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR el proveído de origen anotado, por los motivos expuestos en esta providencia.

SEGUNDO: COMUNICAR esta decisión a las partes, por el medio más expedito de que disponga la Secretaría de la Sala Civil.

TERCERO: Dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria formal de esta providencia, **REMÍTASE** a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PIEDAD CECILIA VÉLEZ GAVIRIA
MAGISTRADA

BENJAMÍN DE J. YEPES PUERTA
MAGISTRADO

**JULIÁN VALENCIA CASTAÑO
MAGISTRADO**

Firmado Por:

Piedad Cecilia Velez Gaviria
Magistrada
Sala 002 Civil
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Julian Valencia Castaño
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 010 Civil
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Benjamin De Jesus Yepes Puerta
Magistrado
Sala Civil
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

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: **374d598b7c5ee411e0f559c4516952c0b13895fbb8328ce6bf9c96d844776ba7**

Documento generado en 01/12/2025 12:06:27 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://firmaelectronica.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>