

FICHA DE ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL

ANÁLISIS DE SENTENCIA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL		
Referencia	T-7.040.215	Sentencia T 230 de 2020
Fecha	7 de julio 2020	
Magistrado Ponente	Luis Guillermo Guerrero Pérez	
Parte Accionante	Christian Fernando Joaqui Tapia	
Parte Accionada	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán	
Descripción Fáctica	<p>A las 17:42 del 6 de junio de 2018, el señor Christian Fernando Joaqui Tapia, a través de un perfil identificado como JOAQUI & JOAQUI ABOGADOS ASOCIADOS, remitió un mensaje directo a la página de Facebook denominada “Acueducto Popayán”, en la que aparece como foto principal de perfil el logo oficial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán. El contenido del mensaje se transcribe a continuación:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“En ejercicio del derecho de petición, de manera comedida solicito se me expida copia del acto administrativo que otorga la licencia para la intervención en el espacio público para las obras que se realizan sobre la carrera novena, sector loma linda y champagnat. De la misma manera, solicito copia del Plan de Manejo de Tráfico aprobado para la ejecución de la obra y la ocupación del espacio público. Los documentos pueden ser remitidos por correo electrónico al buzón (...) o como mensaje a esta cuenta de Facebook, o en físico a la (...). Atentamente, Christian Joaqui Tapia (...).”[1]</i></p> <p>En esa misma fecha, a las 19:19, dicha publicación tuvo respuesta por la empresa en los siguientes términos:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Buenas noches. Con mucho gusto. Nos estaremos comunicando con usted. Que tenga buena noche.”[2]</i></p> <p>Posteriormente, el 28 de junio de 2018, a las 15:55, la empresa accionada envió un mensaje directo al señor Joaqui Tapia en el que manifestó lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Apreciado Christian Joaqui Tapia, le informamos que la petición que ud nos hace, debe ser radicada directamente en nuestras oficinas a través de medio impreso o enviar la petición al correo electrónico contactenos@acueductopopayan.com.co para ser atendida con el mayor de los gustos, ya que nuestras cuentas de redes sociales no son el medio más pertinente para responder este tipo de solicitudes. Son medios netamente informativos de nuestras labores en la ciudad y de información general para todos los usuarios. // Que tenga un buen día”.</i></p> <p>El señor Joaqui Tapia consideró vulnerado su derecho al no recibir respuesta de fondo a su petición por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán y procedió a interponer acción de tutela para el amparo del mismo.</p>	

<p>Fallo de primera instancia</p>	<p>En sentencia del 23 de julio de 2018, el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Popayán resolvió conceder el amparo del derecho fundamental de petición del señor Joaquín Tapia. En consecuencia, ordenó a la empresa demandada que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la decisión adoptada procediera a dar respuesta de fondo, clara y congruente a la información solicitada por el accionante.</p> <p>Para sustentar lo anterior, el Juzgado advirtió que el requerimiento formulado por el actor a través de la red social Facebook debió haberse tramitado como una petición, a diferencia de lo realizado por la Empresa de Acueducto. Ello, por cuanto la Ley 1755 de 2015 establece que los medios electrónicos son canales idóneos para que los ciudadanos presenten solicitudes respetuosas a la administración. Por consiguiente, dado que la respuesta otorgada por la empresa accionada no fue de fondo, clara, precisa y congruente, en los términos en que lo exige la jurisprudencia constitucional, se produjo la violación del derecho de petición del señor Joaquín Tapia. Esta decisión no fue impugnada.</p>
<p>Norma Acusada</p>	<p>No aplica</p>
<p>Problema Jurídico Central</p>	<p>Determinar si la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán vulneró el derecho fundamental de petición del señor Christian Fernando Joaquín Tapia, al no haberle dado trámite a la petición de entrega de documentos e información por él realizada a través de mensaje directo a la entidad demandada en la red social Facebook.</p>
<p>Consideraciones de la Corte Constitucional</p>	<p>La Corte Constitucional observa que se cumplen con los requisitos procesales para la procedencia de la acción de tutela: en cuanto a de <i>legitimación en la causa</i> tanto por activa como por pasiva, se cumple respecto de la primera, porque el accionante actúa como persona natural y es el titular del derecho objeto de estudio; en cuanto a la segunda, porque la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán es una empresa de servicios públicos mixta en la que el Estado es dueño de más del 90% de su capital, y pertenece a la Rama Ejecutiva dentro del sector descentralizado por servicios, como se consagra en los artículos 38 y 68 de la Ley 489 de 1998. En esa medida, ostenta la calidad de autoridad pública, y frente a ella es que se endilga la violación del derecho invocado, el cual se encuentra dentro de su marco de actuación.</p> <p>También advierte el cumplimiento del <i>requisito de inmediatez</i>, toda vez que la conducta que dio lugar a la presunta vulneración del derecho fundamental, en el caso concreto se generó con el mensaje enviado por la empresa de acueducto el 28 de junio de 2018, en el cual se manifiesta, implícitamente, que no se procedía a dar trámite de fondo a la petición y se solicitaba redireccionar la solicitud a los canales de atención habilitados por la empresa. Por lo que se entiende que se obró en un término razonable, pues la acción se interpuso solo ocho días después de ocurridos los hechos, esto es, el seis de julio del año en cita.</p> <p>Finalmente, respecto del requisito de <i>subsidiariedad</i>, es preciso anotar que el recurso de amparo a través de la tutela es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para garantizar este derecho.</p> <p>Recogiendo lo expuesto hasta el momento, se entiende que el recurso de</p>

amparo constitucional resulta procedente en la cuestión objeto de estudio. En esa medida, se pasa a analizar el problema jurídico.

La Corte señala que al existir un mecanismo de comunicación bilateral en el que se pueda interactuar sin impedimento alguno entre los particulares y el Estado, es deber de éste garantizar el acceso a la administración pública, protegiendo como lo es en este caso en particular, el derecho fundamental de petición.

Al respecto, considera que si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan los canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que, en concordancia con la regulación amplia contenida en el CPACA sobre el derecho de petición, cuando una entidad hace uso de redes sociales como Facebook debe tener presente que ellas también constituyen un medio idóneo de carácter electrónico para el ejercicio del citado derecho, dado que permiten una comunicación bidireccional con los usuarios. Lo anterior, siempre que la solicitud se realice en términos respetuosos, se trate de una de las expresiones que suponen el ejercicio de tal derecho y, se pueda identificar al originador del mensaje, así como determinar que este aprueba su contenido.

En este sentido, si la red social permite una comunicación con doble direccionalidad, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la entidad de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes, a menos que ella elimine dicha opción y tan solo deje habilitado un canal oficial. En efecto, a pesar de que un organismo señale una dependencia como la habilitada para el trámite de peticiones, si ella utiliza redes sociales bidireccionales asume la posibilidad de que algún ciudadano formule por esa vía una solicitud que reúna los requisitos de una petición, la cual debe ser tramitada, como lo dispone el CPACA, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política^[128]. Para tal efecto, la entidad podrá determinar si redirecciona directamente tales solicitudes al área encargada de atención al usuario o habilita su trámite por la Dependencia que recibió la comunicación o asume cualquier otra medida que estime pertinente, sin que la carga de redirigir la solicitud pueda ser trasladada al peticionario.

Sobre este punto cabe anotar que, al menos en lo que concierne a Facebook, los perfiles de las entidades permiten deshabilitar la recepción de mensajes directos remitidos por los ciudadanos de manera que la cuenta no sea, en principio, un medio para tramitar PQR. Pero, de no eliminar esa posibilidad y de permitir que, por ejemplo, por el “muro” se reciba un mensaje de datos que suponga la obligación constitucional de respuesta, se deberá dar trámite en los términos en que fue descrito en este fallo (numeral 4.6.5.4), lo que no se ve afectado por la falta de agotamiento del proceso de verificación de una cuenta, siempre que se logre probar que efectivamente fue creado por la entidad y esta utiliza para, entre otros fines, informar a la ciudadanía.

Frente al caso concreto se estimó que, si bien la Empresa de Acueducto de Popayán tenía asignada una dependencia para tramitar los PQR que eran presentados por los canales dispuestos para tal efecto, al crear el perfil de Facebook mantuvo habilitada la comunicación bidireccional, por lo que tenía la carga de redireccionar internamente la petición para dar el trámite correspondiente a efectos de responder la solicitud de fondo, de manera oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente. Lo anterior, sumando al hecho que se verificó que el requerimiento del accionante se había realizado

	en términos respetuosos, cumplía con las exigencias legales y constitucionales, era posible identificar al originador del mensaje y que este aprobaba su contenido.
Decisión	La Corte Constitucional confirma sentencia del Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de la ciudad de Popayán.
Aclaración de voto	No hubo.
Salvamento de voto	No hubo.
Análisis de la sentencia	<p>En armonía con las decisiones adoptadas por el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías y por la Corte Constitucional, es fundamental y estrictamente necesario, tanto para la ciudadanía como para los entes gubernamentales, entrar en la era tecnológica para así poder tener mayor cercanía entre sí.</p> <p>En ese orden de ideas, las plataformas digitales contenidas en redes sociales permiten el fácil acceso a la administración pública y necesariamente otorga mayor interactividad y comunicación bidireccional con sus internautas.</p> <p>Con la llegada de la tecnología y la revolución generacional que esto representa, tal y como lo expresa la Corte Constitucional en la presente sentencia, es importante que se tenga absoluta certeza de que el ciudadano que eleva la petición cumpla con los requisitos exigidos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, las cuales hacen importante precisión en los criterios mínimos para que una petición sea tenida en cuenta por parte de una autoridad pública, dado que en ocasiones por medio de las redes sociales los usuarios no dirigen sus peticiones de manera respetuosa, éstas son incompletas o sin suficiente información. También es importante precisar que la persona que se encuentra detrás de la cuenta y/o usuario de la plataforma digital sea la misma que interpone la petición ante la entidad, para ello se deben exponer nombres completos, dirección de notificación, teléfono, correo electrónico y demás documentos que comprueben en debida forma la autenticidad de la persona natural o jurídica peticionaria.</p> <p>Por otra parte, es discrecional de cada entidad indicar en la red social y/o plataforma digital si por ese medio se pueden presentar peticiones formales y atención al público o, en su defecto, redireccionar a la oficina o dependencia competente para que adelante los trámites pertinentes de respuesta oportuna y de fondo a lo requerido por cada solicitante.</p> <p>Es importante recalcar que las entidades cuenten con la verificación de autenticidad que otorga cada plataforma digital, para así poder distinguirse de las demás páginas no oficiales que se encuentren circulando por la web, con el fin de que los usuarios tengan certeza que están dirigiendo su petición al destinatario adecuado.</p> <p>Dando respuesta al problema jurídico planteado, con la simplicidad de la tecnología, personas localizadas en áreas rurales, usuarios de la web que cuenten con alguna limitación para acercarse directamente a la entidad para presentar ya sea verbal o escrita su petición, desde la comodidad de un dispositivo tecnológico podrán presentar su petición directamente desde la</p>

	<p>plataforma digital de su preferencia, lo que resulta ser de gran utilidad para las partes procesales dado que evita la congestión administrativa pudiendo, en cada caso en particular, dar respuestas automáticas o de interés general en el menor tiempo posible.</p>
--	---

El impacto positivo ambiental de este mecanismo de comunicación es alto, dado que la reducción de papel, el desplazamiento hasta la entidad y demás acciones que afectan el medio ambiente se reducen al máximo con este medio tecnológico de interacción bidireccional.

Elaborado por: Lina Constanza Pérez Penagos, Abogada Grupo de Asistencia Legal
Revisado por: Margarita Villarreal Márquez, Coordinadora Grupo de Asistencia Legal