

REPÚBLICA DE COLOMBIA

JUZGADO DIECIOCHO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE CALI

of02admcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

Santiago de Cali, catorce (14) de octubre de dos mil veintiséis (2026)

Auto No. 1336

RADICACIÓN:	76001-33-33-018-2026-00301-00	C.C. – NIT
ACCIÓN:	TUTELA	
ACCIONANTE:	GINNA MARCELA CERÓN SOTELO lorena.esquivel114@gmail.com ;	1.144.075.308
ACCIONADO:	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN secretaria.general@nuevaeps.com.co ;	899.999.119
VINCULADOS:	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA notifica.judiciales@udea.edu.co ;	890.980.040-8
	BANCOLOMBIA S.A. notificacijudicial@bancolombia.com.co ;	890.903.938-8
MINISTERIO PÚBLICO:	PROCURADORA 60 JUDICIAL I DELEGADA ANTE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE CALI vagredo@procuraduria.gov.co ;	

I. Admisión

Por reunir la solicitud los requisitos previstos en el artículo 14 del Decreto 2591 de 1991, el Despacho admitirá la acción de tutela de la referencia.

Asimismo, de acuerdo con las reglas de reparto previstas en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 333 de 2021, este Juzgado es competente para conocer del asunto.

II. Medida provisional

2.1. Antecedentes

Para resolver la solicitud de medida provisional formulada por la parte actora, es necesario contextualizar el caso concreto.

La accionante presentó solicitud de amparo contra la Procuraduría General de la Nación y solicitó el decreto de la siguiente medida provisional:

«...solicito que se examine la posibilidad de ordenar la conservación de los registros técnicos pertinentes...».

Como fundamento de sus pretensiones, manifestó que participó en el proceso de inscripción del concurso público de méritos denominado «Mérito, Construyendo Excelencia», para el empleo Profesional Universitario, Código y Grado 3PU-15.

Manifestó que el periodo de inscripciones vencía el 18 de septiembre de 2026 a las 4:00 p.m. y que ese día, a las 3:24:45 p.m., pagó mediante PSE los derechos de participación, por valor de \$87.500. La plataforma *eCollect*

generó el comprobante correspondiente, en el cual consta que la entidad financiera aprobó la transacción.

Después del pago, intentó continuar con el procedimiento de inscripción y cargar los documentos requeridos. Sin embargo, la plataforma mostró el siguiente mensaje: «*Ocurrió un error enviando la información – Servicio de pagos eCollect no disponible*».

La actora sostuvo que esa falla le impidió culminar el trámite. A las 4:54:37 p.m. del mismo día radicó la petición identificada con el número **PQRS-507179**, en la que informó sobre el pago y el inconveniente presentado, y solicitó la habilitación de su inscripción y del cargue de documentos.

El 7 de octubre de 2026, el equipo de la Universidad de Antioquia encargado del proyecto respondió la solicitud. En esa comunicación explicó las reglas de la convocatoria y señaló que el pago no sustituía la formalización de la inscripción.

Asimismo, indicó que el *Informe de Operatividad del Portal de Concursos* registró lentitud y rechazó en algunas comunicaciones con la pasarela *eCollect*, en particular el 18 de septiembre de 2026, así como la activación de un mecanismo de protección denominado *circuit breaker*.

No obstante, la actora sostiene que la respuesta no contiene una verificación individual de su transacción, de la hora en que el portal recibió la confirmación del pago, de los intentos efectuados para continuar el procedimiento ni de los registros técnicos asociados al mensaje de error aportado.

A juicio de la actora, esta situación afecta su oportunidad de participar en igualdad de condiciones en el concurso, pues, aunque pagó los derechos de participación e intentó completar la inscripción dentro del plazo establecido, no pudo culminar el procedimiento por una falla que atribuye a la plataforma.

III. Consideraciones

3.1. De la medida provisional

El artículo 7 del Decreto 2591 de 1991 faculta al juez de tutela para adoptar, desde la presentación de la solicitud y en cualquier estado del trámite, las medidas provisionales necesarias para proteger los derechos fundamentales y evitar que un eventual amparo resulte ilusorio.

La Corte Constitucional ha explicado que estas medidas pueden estar dirigidas a proteger los derechos del accionante mientras se adopta la decisión de fondo, salvaguardar los derechos fundamentales amenazados y evitar otros daños derivados de los hechos sometidos a consideración del juez.

En el Auto 259 de 2021, la Sala Plena de esa corporación sintetizó los



presupuestos para adoptar una medida provisional en los siguientes términos:

«Recientemente, la Sala Plena reinterpretó estos requisitos y los sintetizó en tres exigencias básicas. De acuerdo con esta reformulación, la procedencia de la adopción de medidas provisionales está supeditada al cumplimiento de los siguientes presupuestos:

(1) Que la solicitud de protección constitucional contenida en la acción de tutela tenga vocación aparente de viabilidad por estar respaldada en fundamentos: (a) fácticos posibles y (b) jurídicos razonables, es decir, que exista la apariencia de un buen derecho (fumus boni iuris).

(2) Que exista un riesgo probable de que la protección del derecho invocado o la salvaguarda del interés público pueda verse afectado considerablemente por el tiempo transcurrido durante el trámite de revisión, esto es, que haya un peligro en la demora (periculum in mora).

(3) Que la medida provisional no genere un daño desproporcionado a quien afecta directamente».

Por tanto, la adopción de una medida provisional exige verificar, a partir de una valoración inicial y sumaria, la apariencia de viabilidad de la solicitud de amparo, la existencia de un riesgo probable derivado del transcurso del tiempo y la proporcionalidad de la orden. Estos presupuestos son concurrentes, de manera que la apariencia de buen derecho no basta, por sí sola, para adoptar una medida provisional.

3.2. Del caso concreto

En el presente asunto, la accionante alega la vulneración de sus derechos fundamentales al debido proceso administrativo, a la igualdad y al acceso al desempeño de funciones y cargos públicos, debido a que no pudo culminar su inscripción para participar en el concurso de méritos convocado por la Procuraduría General de la Nación, por una presunta falla en la plataforma de pagos¹.

La parte actora aportó el comprobante que registra la aprobación financiera del pago antes del cierre². Asimismo, allegó una captura de pantalla en la que aparece un mensaje de indisponibilidad del servicio *eCollect* también antes de las 4:00 de la tarde³.

A su vez, anexó la respuesta institucional en la que se reconoce, según el *Informe de Operatividad del Portal de Concursos*, durante el 18 de septiembre de 2026 se presentaron respuestas lentas o rechazadas en las comunicaciones con dicha pasarela de pagos⁴.

Estos elementos brindan respaldo inicial a la afirmación de la accionante, pues indican que el pago fue aprobado antes del cierre de las inscripciones, que se presentó un mensaje de indisponibilidad del servicio y que la propia

¹ Expediente SAMAI – Índice 3 – Archivo 3.

² Expediente SAMAI – Índice 3 – Archivo 4.

³ Expediente SAMAI – Índice 3 – Archivo 5.

⁴ Expediente SAMAI – Índice 3 – Archivo 6.



institución reconoció dificultades en las comunicaciones con la pasarela de pagos durante ese día. Por tanto, sin anticipar el análisis de fondo, la solicitud tiene una apariencia inicial de viabilidad fáctica y jurídica.

Sin embargo, los documentos aportados no permiten establecer, en esta etapa de la acción, que la incidencia técnica haya sido la causa directa y determinante que impidió culminar la inscripción. Este aspecto deberá resolverse con fundamento en el material probatorio que se recaude y en las explicaciones que rindan las entidades accionadas y vinculadas.

Tampoco se encuentra acreditado el peligro en la demora. La accionante no aportó elementos concretos que permitan concluir que los registros relacionados con el pago y sus intentos de inscripción estén próximos a ser eliminados, modificados o sobrescritos antes de que se profiera la decisión de fondo. En particular, no identificó una circunstancia técnica o administrativa específica que permita advertir la pérdida inminente de esa información.

De igual manera, no se aportaron elementos que permitan establecer que las actuaciones programadas dentro del concurso harán ineficaz un eventual fallo favorable antes de que venza el término constitucional para decidir la acción.

Aunque una orden de conservación podría tener, en abstracto, un impacto limitado sobre las entidades destinatarias, esta consideración no sustituye la necesidad de acreditar el peligro en la demora. Como los presupuestos para adoptar una medida provisional son concurrentes, la ausencia de un riesgo probable, actual e inminente impide acceder a la solicitud.

Esta conclusión no se opone al decreto inmediato de pruebas. La medida provisional pretende prevenir un riesgo urgente durante el trámite, mientras que las pruebas tienen por objeto esclarecer los hechos necesarios para adoptar la decisión de fondo. En consecuencia, el Despacho recaudará de manera inmediata los registros disponibles, la trazabilidad de la transacción y la información sobre las políticas de conservación, sin que ello implique reconocer de manera anticipada la existencia de la falla alegada.

Por consiguiente, en esta fase inicial no se advierte que la espera hasta la decisión de fondo, que deberá proferirse dentro del término constitucional, pueda ocasionar una afectación sustancial de los derechos invocados o tornar ineficaz un eventual amparo.

En consecuencia, se negará la medida provisional solicitada.

3.3. Vinculación e integración del contradictorio

Se vinculará a la Universidad de Antioquia, debido a su intervención en la operación del concurso y en la respuesta a la reclamación presentada por la accionante.



También se vinculará a Bancolombia S. A., por cuanto, como entidad financiera por medio de la cual se efectuó el pago de los derechos de participación, puede tener bajo su custodia información necesaria para establecer la fecha y hora de autorización de la transacción, su estado definitivo y el momento en que comunicó el resultado a la pasarela de pagos.

Además, es necesario establecer qué persona jurídica opera la pasarela *eCollect* y custodia sus registros técnicos. Como su identidad no se encuentra plenamente determinada en esta etapa, se requerirá a la Procuraduría General de la Nación y a la Universidad de Antioquia para que suministren la información correspondiente. Una vez identificada, se decidirá sobre su vinculación al trámite.

Por último, la decisión que se adopte podría incidir en los intereses de otros participantes inscritos para el mismo empleo. Por ello, de conformidad con el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991, se ordenará publicar un aviso en el portal oficial del concurso, con el fin de permitir la intervención de quienes acrediten un interés legítimo en el resultado del trámite. La publicación deberá respetar la intimidad y los datos personales de la accionante.

3.4. Decreto de pruebas

Con fundamento en los artículos 19, 21 y 22 del Decreto 2591 de 1991, se decretarán las pruebas necesarias para establecer la trazabilidad del pago, obtener los registros técnicos individualizados de la accionante y determinar si la incidencia reportada en la plataforma le impidió culminar la inscripción dentro del plazo previsto.

La información deberá permitir diferenciar, en lo posible, los siguientes momentos:

1. La aprobación financiera del pago.
2. La comunicación de esa aprobación a la pasarela *eCollect*.
3. La remisión de la respectiva confirmación al portal del concurso.
4. La recepción o el rechazo de ese mensaje por el portal.
5. La habilitación de la accionante para continuar el trámite.
6. Los intentos realizados para culminar la inscripción y cargar los documentos.
7. Los errores generados durante ese procedimiento.

También deberá establecerse la persona jurídica que opera la pasarela *eCollect* y custodia los registros de la transacción, pues parte de la información solicitada puede encontrarse bajo su control.

Por lo expuesto, el Juzgado Dieciocho Administrativo del Circuito de Cali,

RESUELVE:

PRIMERO. ADMITIR la acción de tutela instaurada por **GINNA MARCELA CERÓN SOTELO** contra la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, conforme lo expuesto.



SEGUNDO. VINCULAR al presente trámite a la **UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA** y a **BANCOLOMBIA S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

TERCERO. NEGAR la medida provisional solicitada por la parte accionante.

CUARTO. NOTIFICAR PERSONALMENTE de la presente acción constitucional a la entidad accionada y vinculadas, a las cuales se les remitirá copia de esta providencia, del escrito de tutela y de los anexos, haciéndoles saber que cuentan con el término de **DOS (2) DÍAS** a partir de la comunicación del presente auto para que ejerzan su derecho a la defensa, esto es, se pronuncien sobre los hechos y pretensiones de la demanda. Lo cual se recibirá al correo institucional of02admcali@cendoj.ramajudicial.gov.co; citando la referencia de la acción de tutela del asunto.

QUINTO. REQUERIR a la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** y a la **UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA** para que, dentro del término concedido en el numeral anterior y de acuerdo con sus respectivas competencias y respecto de la información que se encuentre bajo su administración, custodia o control, rindan un informe detallado sobre los hechos objeto de la acción y aporten los siguientes documentos e información:

a) Copia íntegra del expediente correspondiente a la **PQRS-507179**, incluida la solicitud original, sus anexos, las actuaciones internas adelantadas para resolverla, los conceptos técnicos recaudados, la respuesta emitida y la constancia de su comunicación.

b) La trazabilidad temporal de la transacción realizada por la accionante, con indicación, si la información obra en sus sistemas, de la fecha y hora exactas en las que:

- La entidad financiera aprobó el pago.
- La pasarela *eCollect* recibió la aprobación.
- La pasarela remitió la confirmación al portal del concurso.
- El portal recibió, rechazó o registró el mensaje correspondiente.
- El pago quedó asociado al usuario de la accionante.

En cada caso deberá indicarse la zona horaria utilizada y aportarse el soporte técnico correspondiente.

c) Los registros individualizados disponibles sobre los accesos, autenticaciones, sesiones, operaciones, solicitudes, respuestas, intentos de continuación, eventos, mensajes de error y estados alcanzados por el usuario de la accionante el 18 de septiembre de 2026, en especial durante el periodo comprendido entre las 3:20 p.m. y las 4:10 p.m.

d) Los registros de comunicación entre el portal del concurso y la pasarela *eCollect* relacionados con la transacción de la accionante,



incluidos los identificadores de la operación, sellos de tiempo, estados, códigos de respuesta o error, tiempos de espera, reintentos y mensajes intercambiados.

e) Copia íntegra del *Informe de Operatividad del Portal de Concursos* correspondiente al periodo de inscripciones, junto con sus anexos, reportes de monitoreo, alertas, informes de incidentes, tiempos de indisponibilidad y registros sobre degradación del servicio.

f) El estado alcanzado por la accionante en las etapas de preinscripción, pago, formalización de la inscripción y cargue de documentos, así como la existencia de intentos de avanzar en el procedimiento después de la aprobación financiera del pago.

g) Un informe sobre la etapa actual del concurso para el empleo Profesional Universitario, código y grado 3PU-15, en el que se indiquen las actuaciones cumplidas, las etapas pendientes y las fechas previstas para su desarrollo.

h) La política de conservación, eliminación o sobrescritura aplicable a los registros solicitados, con indicación de su periodo de retención, estado actual, ubicación, formato y responsable de su custodia.

También deberán informar si alguno de esos registros fue eliminado, modificado o sobrescrito y, en caso afirmativo, indicar la fecha, la causa y el procedimiento aplicado.

i) Un informe sobre la viabilidad técnica y jurídica de habilitar la continuación o culminación del procedimiento de inscripción de la accionante, en caso de establecerse que una falla atribuible a la plataforma le impidió finalizarlo dentro del plazo.

j) Las reglas, los protocolos y las condiciones aplicables al pago y a la formalización de la inscripción que se encontraban vigentes el 18 de septiembre de 2026, con indicación de la hora exacta fijada para el cierre de las inscripciones.

k) El número de reclamaciones presentadas por inconvenientes relacionados con la pasarela *eCollect* durante el 18 de septiembre de 2026 y las soluciones adoptadas, sin revelar datos personales de terceros que no sean necesarios para resolver esta acción.

Si alguno de los registros no existe, no se encuentra disponible o no está bajo su custodia, deberán informarlo de manera expresa y motivada, identificar a su custodio y explicar las razones técnicas o administrativas correspondientes.

Los informes se entenderán rendidos bajo la gravedad del juramento. Se advierte que la omisión injustificada de respuesta dará lugar a las consecuencias previstas en los artículos 19 y 20 del Decreto 2591 de 1991.



SEXTO. REQUERIR a BANCOLOMBIA S. A. para que, dentro del término señalado en el numeral cuarto de esta providencia, informe y aporte los registros que reposen en sus sistemas respecto de la transacción efectuada por la accionante el 18 de septiembre de 2026, por valor de \$87.500. En particular, deberá indicar:

- a) La fecha y hora exactas en las que autorizó la transacción efectuada por la accionante, con indicación de la zona horaria utilizada.
- b) El estado definitivo de la transacción y la fecha y hora en que se produjo el débito correspondiente.
- c) La fecha y hora en que comunicó el resultado de la transacción a la pasarela de pagos.
- d) Los identificadores, estados, códigos de respuesta y demás registros técnicos que respalden la información suministrada.

Si alguno de los datos requeridos no se encuentra bajo su custodia, deberá informarlo de manera expresa e identificar, si lo conoce, a su posible custodio.

SÉPTIMO. REQUERIR a la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN y a la UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA para que, dentro del término de **UN (1) DÍA**, contado a partir de la notificación de la presente decisión, identifiquen a la persona jurídica encargada de operar la pasarela de pagos *eCollect* y aporten la siguiente información:

- Nombre o razón social.
- Número de identificación tributaria.
- Dirección física y electrónica de notificaciones.
- Relación contractual que mantiene con la entidad responsable del concurso.
- Nombre y los datos de contacto del responsable de custodiar los registros técnicos.
- Información necesaria para comunicarle esta providencia.

Una vez recibida esa información, por Secretaría ingrésese el expediente al Despacho para decidir sobre la vinculación de la persona jurídica identificada.

OCTAVO. ORDENAR a la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN y a la UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA que, dentro del término de **UN (1) DÍA**, contado a partir de la recepción de la notificación de esta providencia, publiquen un aviso sobre la existencia de esta acción en el portal oficial del concurso «*Mérito, Construyendo Excelencia*».

En el aviso se informará que quienes acrediten un interés legítimo en el resultado de la acción respecto del empleo *Profesional Universitario*, código y grado 3PU-15, podrán intervenir dentro del término de **DOS (2) DÍAS**, contado a partir de la publicación.



Las entidades deberán omitir el número de identificación, la dirección, el teléfono, el correo electrónico personal, los datos financieros de la accionante y cualquier otra información sensible que no resulte necesaria para comunicar la existencia del trámite.

Dentro del mismo término concedido para efectuar la publicación, las entidades deberán aportar al expediente la constancia correspondiente, con indicación de la fecha y hora en que se efectuó.

NOVENO. TENER como pruebas los documentos aportados con la solicitud de tutela, los cuales serán valorados en la oportunidad correspondiente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

FAVIO FERNANDO JIMÉNEZ CARDONA

Juez

Nota: Se deja constancia de que esta providencia se firma de forma electrónica mediante el aplicativo SAMAI del Consejo de Estado, de manera que el certificado digital que arroja el sistema permite validar su integridad y autenticidad en el enlace <https://samairj.consejodeestado.gov.co/Vistas/documentos/validador.aspx>.