

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARTO PENAL DEL CIRCUITO  
PALMIRA – VALLE

SENTENCIA TUTELA PRIMERA INSTANCIA N° 034.-  
Primero (01) de julio de dos mil veintiuno (2021)

### 1. MOTIVO DE LA DECISIÓN

Proferir sentencia de primera instancia en este trámite de tutela iniciado por **YOLANDA MUÑOZ GUTIÉRREZ**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 31.470.478, con domicilio en el municipio de Candelaria, Valle, número telefónico 317 593 8524, contra la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES-**

### 2. ANTECEDENTES

Sostiene la accionante que el día 06 de mayo de 2021, fue notificada a través de su correo electrónico de la Resolución SUB 106133 del 06 de mayo de 2021, expedida por la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES, por medio de la cual se reconoce y paga una pensión de vejez a su favor. Conforme lo dispone el artículo quinto de la misma resolución, el día 13 de mayo de 2021, presentó a través de la página de COLPENSIONES recurso de reposición y en subsidio de apelación, radicado PQRS-2021-5529507; sin embargo, el día 19 de mayo de 2021 recibió en su bandeja de correo electrónico respuesta a su solicitud, en la que se le exigía comparecer personalmente a alguna de las oficinas de Colpensiones y aportar senda documentación (algunas como opcional y otras como obligatorio), desconociendo la situación actual por la que atraviesa el país a raíz del alto contagio por *covid-19*, aunado a los bloqueos de vías públicas por el paro nacional que impiden la movilización.

En consecuencia, el día 20 de mayo de 2021, por intermedio de la página web de la entidad, envió los documentos obligatorios mencionados en el oficio, radicado 2021-5785166 asunto “*respuesta al oficio BZ2021-5529507-1148646 de fecha 14 de mayo de 2021*”. Con todo, el día 26 de mayo de 2021, arriesgado su salud e integridad personal, acudió a la oficina de COLPENSIONES ubicada en *menga centro empresas* de la ciudad de Cali, empero el funcionario que le atendió le informó que, al haberse iniciado el

---

proceso de forma virtual, no era posible recibir la documentación de forma física, en consecuencia, debía esperar respuesta de la entidad.

El día 27 de mayo de 2021 recibió por parte de COLPENSIONES oficio 2021-5994149-1238163 en el que se informa sobre la documentación recibida, en forma satisfactoria y que se trasladaría al área competente, no obstante, con posterioridad se siguieron allegando oficios solicitando la misma documentación, desconociendo el recurso de reposición impetrado desde el día 13 de mayo de 2021.

El 21 de junio de 2021, recibió por parte de COLPENSIONES oficio BZ2021-6890873-1455530 en el que se informa lo siguiente: “en respuesta a su petición relacionada con: “(...)Derecho de Petición respuesta Recurso de Reposición de fecha 13 de mayo del 2021 (...), se informa que el mecanismo de impugnación al cual se tiene derecho en el caso de no estar de acuerdo con el acto administrativo “Sub 56814 del 3 de marzo de 2021” es la interposición de un recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del acto administrativo, aportando los documentos que considere pertinentes y radicando en cualquier punto de atención Colpensiones -PAC la siguiente documentación” (...).” Conforme a ello, considera, existe una violación a sus derechos fundamentales, pues tal y como lo dispuso la Resolución SUB 106133 de mayo 6 de 2021, el recurso fue interpuesto de manera escrita dentro de los diez días siguientes a la notificación, por lo que la entidad está dilatando de manera injustificada la resolución de su solicitud.

En consecuencia, solicita se ordene a COLPENSIONES dar solución de fondo al recurso de reposición y en subsidio apelación interpuesto, en cualquier sentido (favorable o desfavorable). Para sustentar lo expuesto, allegó copia de la Resolución SUB 106133 del 06 de mayo de 2021, recurso interpuesto, respuestas emitidas por COLPENSIONES y los oficios enviados por la accionante.

### 3. DEL TRÁMITE

Mediante Auto Interlocutorio N° 072 del 24 de junio de 2021 este Despacho asumió el conocimiento de la presente acción de tutela, ordenándose la notificación del ente accionado - *ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES* -, y vinculó a la *Gerencia de determinación de derechos COLPENSIONES y Dirección de Prestaciones Económicas* de la misma Entidad, corriendo el respectivo traslado en aras de resguardar el derecho a la contradicción y defensa.

### 3.1. RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADAS

Comparece la directora de la Dirección de Acciones Constitucionales de COLPENSIONES, informando que una vez se verificó el sistema de información, se evidenció que mediante Resolución SUB 106133 del 06 de mayo de 2021 esa Administradora reconoció pensión de vejez a favor de la accionante, la cual fue debidamente notificada mediante oficio del 06 de mayo de 2021. Así mismo, se observa que la actora radicó petición bajo el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS– el día 13 de mayo de 2021, la cual fue atendida mediante oficio del 14 de mayo de 2021, donde se le informó sobre el correcto trámite de interposición de recursos, siendo necesario se acercara a cualquier punto de atención de Colpensiones, allegando la siguiente documentación:

Obligatorio /Opcional	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO
Obligatorio	Formato solicitud de prestaciones económicas	Formato
Obligatorio	Solicitud escrita de interposición de recurso de reposición sustentando los motivos por los cuales se interpone	Documento
Opcional	Acto administrativo expedido por el ISS contra el cual se interpone el recurso	Documento
Obligatorio	Documento de identidad del afiliado	Documento
Opcional	Formato Cuenta Pago	Formato
Opcional	Comunicación Oficial Recibida con soportes por Enfermedades Catastróficas	Documento
Opcional	Solicitud Corrección Historia Laboral - Reconocimiento	Documento
Opcional	Acto Administrativo de Reconocimiento de Prestación Económica de Otras Entidades	Documento
Opcional	Autorización Notificación por correo electrónico	Formato

También, se le indicó que en caso de que a la fecha se haya vencido el término para interponer los recursos, podía acercarse a cualquier punto de atención y solicitar un nuevo estudio de reconocimiento de pensión de vejez. Así las cosas, no se evidencia que la documentación haya sido aportada, así como tampoco se evidencia la radicación de una nueva petición, en consecuencia, considera, no se ha vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante. Para sustentar lo expuesto, trae a colación lo dispuesto en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para respaldar la posición de la entidad frente a la presentación de peticiones incompletas. En cuanto a la solicitud de formularios para estudio de prestaciones, dice, tiene sustento en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4 de la Ley 962 de 2005, facultando a las entidades para proporcionarlo y solicitarlo.

Finalmente aclara, en cuanto a la interposición de recursos vía tutela, es improcedente en tanto está ampliamente reglado por la legislación colombiana, y no es competencia del Juez Constitucional decidir sobre ello. Así las cosas,

---

solicita se deniegue la acción de tutela en contra de COLPENSIONES, por cuanto las pretensiones son abiertamente improcedentes.

## 4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 4.1 PROBLEMA JURÍDICO. –

Este Despacho procederá a determinar si existió vulneración a los derechos fundamentales de PETICIÓN Y DEBIDO PROCESO de YOLANDA MUÑOZ GUTIÉRREZ por parte de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES-, al no resolver su petición-recurso de reposición y/o en subsidio de apelación contra la Resolución SUB 106133 de mayo de 2021, bajo el argumento que no se aportaron documentos adicionales obligatorios, pese haberse hecho por escrito y en reiteradas oportunidades.

### 4.2 LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

**4.2.1 Derecho de Petición.** En el ordenamiento jurídico colombiano, el derecho de petición se encuentra consagrado como derecho Constitucional fundamental<sup>1</sup> haciendo parte de los derechos inherentes de la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela cuando de alguna forma se vulnera o se pone en riesgo su cumplimiento por parte de algún ente público, privado y/o persona natural. Este derecho se desarrolla, además, en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al establecer que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*.

Así mismo, la Corte Constitucional ha precisado sobre este derecho fundamental que:

*“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la*

---

<sup>1</sup> Artículo 23. Constitución Política de Colombia

---

*vía gubernativa (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado” ( T- 562 de 2007)”.*

Posteriormente, esa Corporación, mediante Sentencia T-173 de 2013, añadió dos reglas adicionales: *(i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado”.* Por tanto, la no obediencia de esas instrucciones materializa la vulneración al derecho de petición consagrado en la Constitución Política.

Finalmente, y al revisar un caso que planteaba una situación similar a la que hoy se decide por esta instancia, en sentencia T- 562 del 27 del julio de 2007, M. P. Dra. Clara Inés Vargas, expuso que el artículo 23 de la Constitución Política, que consagra el derecho fundamental de petición, establece una correlativa obligación por parte de las autoridades de otorgar una respuesta clara, de fondo y oportuna. Se pueden identificar los componentes elementales del núcleo conceptual de este derecho que protege la Constitución Nacional de 1991, consistentes en *“(i) la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir (ii) los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que (iii) ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del petentes”.*

Así mismo, en el referido pronunciamiento se determinó que la respuesta es **suficiente** cuando resuelva materialmente la petición y satisface los requerimientos del actor, sin perjuicio de que la respuesta no acoja las pretensiones del peticionario, que es efectiva si la respuesta soluciona el caso puesto en su conocimiento; y es **congruente** si hay coherencia entre los que se responde y lo pedido, esto es, que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre tema semejante o relativo al asunto principal de la solicitud, sin que excluya la posibilidad de suministrar información adicional que tenga relación con la petición formulada.- Respecto a la **oportunidad** en que debe darse la respuesta, o sea el término que tiene la administración para resolver las peticiones que le han formulado, se acude por regla general al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que dispone 15 días para resolver contados desde su recibo. Norma según la cual, cuando no fuere posible resolver la petición en el plazo mencionado, deberá ponerse en conocimiento este hecho al interesado, expresando los motivos de la demora e indicando a su vez la fecha en que se dará respuesta, la cual debe ser razonable en consideración a la complejidad o dificultad de la solicitud.

**4.2.2. Violación del derecho de petición cuando no se resuelve oportunamente los recursos.** Con relación al derecho de petición, en reiteradas ocasiones, la Corte Constitucional se ha pronunciado para decir que es procedente mediante tutela y que, solicitar se resuelva en tiempo los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos; tal como se menciona en la siguiente sentencia: *“Esta Corte ha reiterado en su jurisprudencia que el derecho de*

*petición no solamente se ve vulnerado cuando la autoridad obligada a dar una respuesta pronta y de fondo<sup>2</sup> no la profiere; sino también en el evento de que el particular, en procura de agotar la vía gubernativa, recurre un acto administrativo con la finalidad de que se aclare, se modifique o se revoque el mismo<sup>3</sup> y la respectiva entidad no contesta. En este último caso, es menester del Estado tomar las medidas respectivas para conjurar la situación anómala y restablecer el derecho conculcado”<sup>4</sup>. Así mismo la máxima autoridad Constitucional en su jurisprudencia ha señalado al respecto:*

*“... si la administración no tramita o no resuelve los recursos, dentro de los términos legalmente señalados, vulnera el derecho de petición del administrado y, por lo tanto, legitima al solicitante para presentar la acción de tutela. Ahora bien, la acción contencioso administrativa no es el medio judicial idóneo para obtener la resolución de los recursos de reposición y apelación, como quiera que, tal y como lo ha dicho esta Corporación en múltiples sentencias, “el silencio administrativo no protege el derecho de petición, pues tiene un objeto distinto y, por otra parte, es precisamente prueba clara e incontrovertible de que el mismo ha sido violado”. Además, el administrado “conserva su derecho a que sea la propia administración, y no los jueces, quien resuelva sus inquietudes, pues al fin y al cabo ella es la obligada a dar respuesta.*

*“En esta oportunidad, la Corte reiterará la doctrina constitucional vertida en su doctrina jurisprudencial, según la cual, el derecho de petición también es tutelable en la vía gubernativa, cuando los recursos que se interpongan contra un acto administrativo no sean decididos oportunamente. En efecto, en la Sentencia T-365 de 1998, dijo la Corte, a propósito de un caso semejante al que ocupa la atención de la Sala en esta oportunidad, lo siguiente: ‘Según tal consolidada doctrina, desconocida por los falladores de instancia, la falta de respuesta oportuna de los recursos previstos por el propio Código Contencioso Administrativo, en orden a debatir frente a la propia Administración sus decisiones, constituyen una de las múltiples facetas que muestra en el panorama legislativo el derecho fundamental “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” de conformidad con lo dispuesto por el artículo 23 Superior.*

*‘En efecto, cuando la administración no tramita o se abstiene de resolver dentro de los términos legales un recurso que ante ella ha sido elevado, vulnera el derecho de petición y, por ende, el interesado queda habilitado para acudir a la acción de tutela y obtener la protección judicial de su derecho quebrantado.’<sup>5</sup>*

**4.2.3 El Debido Proceso.** En el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso se relaciona directamente con el hecho de que las autoridades deben actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos sustanciales o procedimentales de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción. Por tanto, ese derecho al Debido Proceso Administrativo, es definido, como “... (i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa (ii) que guardan relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal. El objeto de esta

<sup>2</sup> Sentencias T-99 de 2000 M.P.: José Gregorio Hernández Galindo y T-134 de 2000 M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz.

<sup>3</sup> Sentencia T-304 de 1994 M.P.: Dr. Jorge Arango Mejía.

<sup>4</sup> Sentencia T-1175 de 2000 M. P.: Alejandro Martínez Caballero

<sup>5</sup> Sentencia T-788 de 2001 M.P.: Jaime Córdoba Triviño

---

*garantía superior es (i) procurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus actuaciones, y (iii) salvaguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados...*<sup>6</sup>.

Así mismo, la Corte Constitucional ha indicado, que resulta contrario a lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Nacional cuando el legislador ha consagrado las oportunidades para controvertir las decisiones judiciales o administrativas, a través del ejercicio de los recursos legales, y estas no sean resueltas en forma idónea por la autoridad responsable, pues “...*resulta contrario al derecho al debido proceso que, a pesar de que formalmente un procedimiento reconozca la posibilidad de contradecir una prueba, o la oportunidad para ejercer un recurso contra una decisión de la autoridad encargada de la prestación del servicio, en la práctica, sea la empresa estatal quien adopte la decisión final en contra del administrado y empiece a ejecutarla sin haberle permitido materialmente controvertir la resolución que lo perjudica. “El debido proceso así como las demás libertades públicas son límites materiales insalvables a la acción de la administración, que no puede reclamar para sí ningún poder general para condicionarlas o coartarlas so pretexto de buscar un fin loable, ya que en el Estado social de derecho también importan los medios que no sólo deben ser razonables y proporcionales”*.”<sup>7</sup>

En este orden de ideas existen garantías que se desprenden del derecho al debido proceso: i) la necesidad que la actuación administrativa se surta sin dilaciones injustificadas, ii) de conformidad con el procedimiento previamente definido en las normas, iii) ante la autoridad competente; iv) con pleno respeto de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el ordenamiento jurídico; v) en acatamiento del principio de presunción de inocencia; vi) de garantía efectiva de los derechos a ser oídos, a disponer de todas las posibilidades de oposición y defensa en la actuación administrativa, a impugnar las decisiones que contra ellos se profieran, a presentar y a controvertir las pruebas y a solicitar la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso. En consecuencia, cuando estos lineamientos fundamentales son inobservados, se está frente a un ejercicio arbitrario del poder que hace que se lesione el contenido esencial de la garantía al debido proceso administrativo, al desconocerse los límites impuestos por nuestro ordenamiento constitucional.

### 4.3 CASO EN CONCRETO

De cara al problema jurídico planteado, atendiendo lo manifestado por la accionante y las pruebas obrantes en el proceso, advierte esta instancia desde ya la concesión del amparo constitucional deprecado.

Narra la accionante que al estar inconforme con lo decidido en la Resolución SUB 106133 del 06 de mayo de 2021, notificada a su correo electrónico el día 06 de mayo de 2021, decidió interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación, mismo que remitió el día 13 de mayo de 2021 a través de formulario electrónico de PQRS habilitado por la página web de

---

<sup>6</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-1162 de 2005.

<sup>7</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-270 de 2004, MP: Jaime Córdoba Triviño.

COLPENSIONES. Sin embargo, el 19 de mayo de 2021 recibió oficio por parte de la entidad, en el que se le exigía aportar de forma PRESENCIAL senda documentación. Conforme a ello y atendiendo la grave situación de orden público por la que atravesaba el País, aunado al alto contagio por la pandemia del coronavirus que le impidió desplazarse hasta alguna oficina de COLPENSIONES, especialmente a Cali, el día 20 de mayo de 2021 decidió remitir lo solicitado a través de la misma plataforma PQRS. Así mismo, el día 26 de mayo de 2021 contra todo pronóstico se acercó a las oficinas de COLPENSIONES ubicada en la ciudad de Cali; sin embargo, en vano fue el intento pues el funcionario que le atendió le manifestó no era posible recibir la documentación en tanto su proceso había iniciado de forma virtual, por lo que no quedaba de otra que esperar una respuesta por parte de la Entidad.

En su defensa la accionada sostiene que en efecto el día 13 de mayo de 2021, a través del sistema de PQRS, se radicó por parte de Yolanda Muñoz Gutiérrez la petición aludida en el escrito de tutela, sin embargo, dice, mediante oficio del 14 de mayo de 2021, se le informó sobre el trámite correcto para adelantar interposición de recursos, esto es aportando de forma presencial en un PAC: i) formulario solicitud de prestaciones económicas, ii) solicitud escrita de interposición de recurso y iii) documento de identidad, todos como obligatorios. No obstante nota con extrañeza esta Judicatura que, frente a las otras peticiones, en especial, aquella que data 20 de mayo de 2021, cuando la accionante aporta lo que ella considera es la documentación requerida por la entidad, la accionada no emite ningún pronunciamiento, tampoco frente a las reiteraciones que posterioridad se hacen y las explicaciones que frente al caso se dan.

Vemos que en cada una de las solicitudes la actora manifiesta fehacientemente su inconformidad con parte de lo decidió en la Resolución que concedió pensión de vejez, también explica las razones por las cuales NO le fue posible desplazarse, como lo exige la entidad, a un punto físico para radicar la solicitud; no obstante, itérese, sobre esos puntos COLPENSIONES guardó absoluto silencio. No es cierto que después de la primigenia petición (13 de mayo de 2021) no existan mas solicitudes radicadas por Yolanda Muñoz Gutiérrez, cuando de las pruebas aportadas se logra evidenciar que en efecto no solo fue una la petición elevada sino varias de ellas, incluso a todas, la entidad les acusa recibido y en otras se le insiste una y otra vez a la petente que debe aportar una documentación y acercarse a un punto físico para ser atendida. Luego, la accionante ha sido sometida a una espera indeterminada, sin que se resuelva su petición de fondo, de manera congruente y definitiva.

En efecto, el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, habilita a la autoridad para requerir al peticionario a fin de que complete sus peticiones, para lo cual se le concede un término de un mes, so pena del desistimiento de esta. Una vez Colpensiones requirió a la accionante aquel 19 de mayo de 2021, Yolanda Muñoz procuró aportar por TODOS LOS MEDIOS que tenía a su alcance lo que consideraba era la documentación faltante, sin embargo, COLPENSIONES de

forma negligente no solo no resolvió su requerimiento, sino que además en otros oficios le reiteraba una y otra vez la misma posición, sin referirse si quiera a la documentación remitida, si eran o no los solicitados por la entidad para el estudio de su petición; y sin ofrecer un real acompañamiento a la ciudadana, faltando a los principios consagrados en la Constitución Política, que nos obliga a brindar, como entidades públicas, un servicio de calidad y oportuno. Al respecto, el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 reza lo siguiente: *(...) Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta...*

Ahora bien, es importante aclarar que los formularios que destinan las entidades para determinados trámites corresponde a una facultad legal, no obstante, tienen el único fin de **facilitar el diligenciamiento de las peticiones de la población**, por lo que no puede convertirse en una EXIGENCIA *sine qua non* para resolver una solicitud radicada ante sus instalaciones, como tampoco exigirle al ciudadano comparecer de forma presencial en las oficinas de la entidad, mucho menos cuando existen razones de fuerza mayor, como en este caso particular, que impiden el normal desplazamiento de la población.

La accionante ha manifestado que para entonces, trasladarse hasta una oficina de COLPENSIONES resultaba imposible en razón a los bloqueos generados en las vías públicas, a raíz de las jornadas de paro nacional, sobre todo en el sector donde ella se encuentra domiciliada, además, del alto contagio por la pandemia del coronavirus *covid-19*. Si ello es así, considera esta instancia que es una carga desproporcionada haberle exigido tal requerimiento a la actora, cuando es deber de la entidad recibir y resolver todas aquellas peticiones que se alleguen por CUALQUIER medio. El ya mencionado artículo agrega: *(...) Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, **sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios**...* (Subraya el Despacho)

Colofón de lo expuesto, el Despacho TUTELARÁ los derechos fundamentales de PETICIÓN Y DEBIDO PROCESO de YOLANDA MUÑOZ GUTIÉRREZ y, en consecuencia, se ORDENARÁ a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES-, para que en el término máximo de seis (06) días hábiles, contados a partir de la notificación del presente proveído, si aún no se hubiere efectuado, proceda a EMITIR RESPUESTA DE FONDO, CONGRUENTE, EFICAZ, EFECTIVA Y OPORTUNA a la petición elevada por la accionante, a través de formulario PQRS, el 13 de mayo de 2021, referente al recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución SUB

106133 del 06 de mayo de 2021, sin que para el efecto le sea exigible aportar formularios adicionales.

## 5. PARTE RESOLUTIVA:

Sin más por considerar, el Juzgado Cuarto Penal del Circuito de Palmira (V), administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** TUTELAR los derechos fundamentales de **PETICIÓN Y DEBIDO PROCESO** de **YOLANDA MUÑOZ GUTIÉRREZ**, identificada con la cédula de ciudadanía 31.470.478 expedida en Yumbo (V), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR a la **ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES-**, para que en el término máximo de seis (06) días hábiles, contados a partir de la notificación del presente proveído, si aún no se hubiere efectuado, proceda a **EMITIR RESPUESTA DE FONDO, CONGRUENTE, EFICAZ, EFECTIVA Y OPORTUNA** a la petición elevada por la accionante, a través de formulario PQRS, el 13 de mayo de 2021, referente al recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución SUB 106133 del 06 de mayo de 2021, sin que para el efecto le sea exigible aportar formularios adicionales.

**TERCERO:** NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

**CUARTO:** De no ser impugnada esta decisión dentro de los tres días siguientes a su notificación, **REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el artículo 31 y siguientes del Decreto 2591 de 1.991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

CAROLINA GARCÍA FERNÁNDEZ  
Juez