



Referencia: expediente T-6.364.567

Acción de tutela instaurada por Yerlin Antonio Burbano **Maya** contra **Seguros de Vida Alfa S A Vidalfa S A**

Magistrada ponente:
DIANA FAJARDO RIVERA

Bogotá, D.C., ocho (8) de noviembre de dos mil dieciocho (2018)

La Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Luis Guillermo Guerrero Pérez y Alejandro Linares Cantillo, y por la magistrada Diana Fajardo Rivera, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente de las previstas en el artículo 86 y en el numeral 9 del artículo 241 de la Constitución Política, y en el Decreto 2591 de 1991, profiere la siguiente

SENTENCIA

En el trámite de revisión del fallo de tutela adoptado por el Juzgado Setenta y Siete (77) Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá, D.C., que resolvió la acción de tutela interpuesta por Yerlin Antonio Burbano Maya contra Seguros de Vida Alfa S A Vidalfa S A.¹

I. ANTECEDENTES

1. Hechos y solicitud

1.1. El 10 de febrero de 2017, Yerlin Antonio Burbano Maya presentó acción de tutela contra Seguros de Vida Alfa S A Vidalfa S A (en adelante, “Vidalfa”). Afirmó que esta Aseguradora vulneró sus derechos fundamentales de petición y al mínimo vital, al no responder dos peticiones suyas con respecto a una póliza de seguro de accidentes personales para créditos de libranza.² El accionante ingresó a dicha póliza en calidad de asegurado, tras adquirir un crédito de ese tipo con el Banco de Bogotá, entidad que aparece como

¹ Por medio de auto del 27 de octubre de 2017, la Sala de Selección Número Diez de 2017, que estuvo integrada por el magistrado Antonio José Lizarazo Ocampo y la magistrada Diana Fajardo Rivera, escogió para revisión el expediente de la referencia. Los criterios que motivaron la selección del expediente fueron los de “desconocimiento de un precedente jurisprudencial” y “urgencia de proteger un derecho fundamental” (cuaderno de revisión, folios 20-34).

² La acción de tutela, junto con sus anexos, se encuentra en los folios 1-25 del cuaderno principal. La Sala aclara que el accionante nació el 15 de noviembre de 1978 (folio 6, cuaderno principal).

tomadora en la póliza correspondiente.³ Solicita que se ordene a la accionada dar respuesta de fondo a sus peticiones.

1.2. Las peticiones que el accionante presentó ante la Compañía demandada responden a los siguientes hechos:

1.2.1. El accionante se desempeñaba como patrullero de la Policía Nacional.⁴

1.2.2. Adquirió un crédito de libranza con el Banco de Bogotá, cuya fecha de inicio, según las pruebas que constan en el expediente, fue el 9 de diciembre de 2015.⁵ En esta misma fecha ingresó como asegurado, según Vidalfa le informó a la Sala, a una póliza de seguro de vida grupo deudores que el Banco de Bogotá, en calidad de tomador, tiene contratada con dicha Compañía Aseguradora.⁶

Dentro de las coberturas de la póliza, se incluye, además de la muerte accidental del asegurado, su *“incapacidad total y permanente”*. En caso de que este siniestro ocurra, las condiciones de la póliza incluidas en el formato de solicitud de seguro y certificado individual que el accionante firmó establecen que Vidalfa *“reconocerá a favor del beneficiario la suma asegurada”*. Igualmente, se aclara que la *“incapacidad deberá estar fundamentada en un dictamen de calificación de invalidez emitido por la EPS o ARL, Colpensiones, Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, el cual deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%)”*. La fecha de ocurrencia del siniestro, según el texto de las condiciones, se entiende *“como la fecha determinada en el momento en que la persona evaluada alcance el cincuenta por ciento (50%) de pérdida de capacidad laboral u ocupacional”*. En la póliza se anota, además, que *“bajo este amparo se cubren miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional”*.⁷

1.2.3. El 10 de mayo de 2016, una Junta Médico-Laboral de la Policía Nacional determinó que el actor tenía una pérdida de capacidad laboral del cincuenta y tres con veinte por ciento (53.20 %).⁸ La afección fue clasificada como *“incapacidad permanente parcial”*. Se estableció igualmente que el accionante era *“no apto”* y se incluyó la leyenda *“no se sugiere reubicación [sic] laboral”*. Dentro de las conclusiones reseñadas en el acta, se mencionan *“secuela fractura escafoides derecho”*, así como los diagnósticos de trastorno de ansiedad (debido a *“problemas relacionados con desaveniencias [sic] con el jefe y sus compañeros de trabajo-ataque de pánico sin agorafobia”*) y parálisis facial de Bell.

³ El accionante allegó copia de la póliza de seguro y esta consta en los folios 18-20 del cuaderno principal.

⁴ Cuaderno de revisión, folios 17-18.

⁵ Cuaderno de revisión, folio 331.

⁶ Cuaderno de revisión, folio 201.

⁷ El formato de solicitud de seguro y certificado individual firmado por el accionante, junto con las condiciones de la póliza, se encuentran en los folios 18-20 del cuaderno principal.

⁸ El acta de la Junta Médico-Laboral del 10 de mayo de 2016 se encuentra en los folios 15-17 del cuaderno principal.

Con respecto a la secuela de la fractura del escafoides derecho, la Junta encontró que esta lesión ya había sido calificada por otra Junta Médico-Laboral que se reunió el 18 de noviembre de 2014 y aclaró, por consiguiente, que “no se asignan índices lesionales” frente a este diagnóstico. La Junta del 18 de noviembre de 2014, cuya acta fue allegada en copia por el accionante, estableció un cero por ciento (0 %) de disminución de la capacidad laboral, determinó que el accionante era apto para la actividad policial y definió que el caso no ameritaba “*asignacion [sic] de indice [sic] lesional*”.⁹

El accionante aportó copia de su historia clínica registrada, por un lado, durante un periodo de hospitalización en la Unidad Mental del Hospital Departamental María Inmaculada E. S. E. ubicado en Florencia (Caquetá) entre el 10 y el 21 de diciembre de 2015.¹⁰ En esta historia clínica, la entrada del 10 de diciembre de 2015 indica que se trata de un “*paciente vinculado a la Policía Nacional con antecedentes de tratamiento psiquiátrico por presentar episodio de ansiedad y depresión con ataque de pánico*”.¹¹ Se agrega que el actor presentaba “*adherencia al tratamiento formulado*” y que acudió al servicio de urgencias “*por cuadro clínico manifestado por múltiples somatizaciones, inquietud [sic] motora, insomnio, ideas de desesperanza y de suicidio poco elaboradas*”.¹² Al reseñar la anamnesis, se señala que el motivo de la consulta es que el paciente refirió que “*esta [sic] mal de la cabeza, con la ansiedad*”.¹³ El análisis reportado menciona que el cuadro clínico detectado es de un (1) día y que el actor se encontraba “*en control previo con psiquiatria [sic]*” y que presentaba “*agudizacion [sic] de su enfermedad*”.¹⁴

Por otro lado, se allegó copia de la historia registrada por el médico psiquiatra que lo ha tratado. En el expediente se encuentran registros ingresados entre el 4 de marzo y el 14 de octubre de 2016, que se refieren al diagnóstico de trastorno de ansiedad secundario a problemas laborales.¹⁵ En estos últimos, el médico psiquiatra tratante anota, entre las medidas a tomar, “*no porte de arma, [...] no conducir vehículos*”.

1.2.4. Como consecuencia de esta calificación, el accionante fue retirado del servicio activo de la Policía Nacional y la Entidad le reconoció pensión de invalidez “*equivalente al 50% del sueldo básico de un Patrullero*”.¹⁶

1.2.5. Con base en el dictamen mencionado, el señor Burbano presentó una solicitud inicial ante el Banco de Bogotá para que la Entidad realizara “*todos*

⁹ Cuaderno de revisión, folios 86-87.

¹⁰ Cuaderno principal, folios 12-14. Cuaderno de revisión, folios 227-249.

¹¹ Cuaderno principal, folio 12.

¹² Cuaderno principal, folio 12.

¹³ Cuaderno de revisión, folio 227.

¹⁴ Cuaderno de revisión, folio 228.

¹⁵ Cuaderno principal, folios 7-11. Cuaderno de revisión, folios 222-226.

¹⁶ El accionante fue retirado del servicio mediante la Resolución 7379 del 11 de noviembre de 2016 expedida por el director general de la Policía Nacional (cuaderno de revisión, folio 77). Esta entidad le reconoció la pensión por medio de la Resolución 165 del 8 de febrero de 2017, que expidió el subdirector general. Además de la pensión, le fueron reconocidas “*las siguientes partidas: 13% prima de retorno a la experiencia, 1/12 parte de la prima de servicios, 1/12 parte de la prima de vacaciones, subsidio de alimentación y 1/12 parte de la prima de navidad*” (cuaderno de revisión, folio 78).

los trámites correspondientes para reclamar” la póliza de seguro.¹⁷ Según relata el accionante, el Banco de Bogotá le manifestó que la Entidad “*no es la encargada d [sic] esos trámites, [y] que el que debe [debía] realizar la reclamación*” era el actor mismo. Así las cosas, el demandante presentó dos solicitudes ante Vidalfa, pero no recibió respuesta alguna, por lo que decidió interponer la acción de tutela de la referencia.¹⁸

2. Decisión de instancia

2.1. El juez de tutela decidió conceder el amparo.¹⁹ Cabe aclarar que aunque en el expediente no consta una contestación de Vidalfa a la acción de tutela, en el fallo que aquí se revisa se hace referencia a una serie de manifestaciones de la “*Representante Legal de [sic] para asuntos judiciales*” de la Compañía.²⁰ Según la Sentencia, la persona mencionada indicó que las coberturas de la póliza de seguro no se habían activado en el presente caso, en la medida que “*el actor venía con las preexistencias que generaron la disminución de su capacidad laboral*”.²¹ Se indica igualmente que la accionada sostuvo que no había vulnerado derecho alguno del señor Burbano, “*pues con la presente acción de tutela busca garantizar el reconocimiento del pago de la presunta indemnización causada*”.²² En consecuencia, solicitó que se declarara la improcedencia de la acción, según quedó consignado en el fallo aquí revisado.

El Juez de Instancia consideró que las causas del recurso de amparo no habían cesado,

“dado que no se ha resuelto la petición incoada por el accionante, aun cuando la entidad accionada adjunta copia de la respuesta emitida a la entidad financiera, la misma no es garantía de que se haya dado respuesta al señor Burbano Maya, situación con la cual se hace notoria la afectación al derecho de petición del aquí demandante”.²³

En el expediente no se encuentra respuesta alguna de Vidalfa al Banco de Bogotá, documento al que parece hacer referencia el fallo de instancia. La

¹⁷ La solicitud presentada ante el Banco de Bogotá consta en el folio 21 del cuaderno principal y tiene fecha 1 de octubre de 2016. La Sala aclara que el documento no tiene sello u otra evidencia de que el Banco de Bogotá la haya recibido. Sin embargo, la prueba no fue controvertida.

¹⁸ El 1 de noviembre de 2016, el accionante envió la documentación que, según indica, un asesor de Vidalfa le informó que debía aportar para iniciar la reclamación correspondiente (cuaderno principal, folio 23). Tales documentos fueron enviados a la dirección siniestros@bancodebogota.com.co, que fue la señalada por el mismo asesor, según se indica en la acción de tutela. Dado que no recibió respuesta, el 4 de enero de 2017, el señor Burbano radicó en las oficinas de Vidalfa una petición en la que solicita “*ordenar a quien corresponda para [sic] que realicen [sic] todos los tramites [sic] tendientes a reconocerme la indemnización ya que hay una póliza firmada con ustedes*” (cuaderno principal, folios 24-25). Esta petición tiene el sello de recibido de Vidalfa.

¹⁹ La acción de tutela fue conocida por el Juzgado Setenta y Siete (77) Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá, D.C. El fallo de tutela, proferido el 24 de febrero de 2017, consta en los folios 29-33 del cuaderno principal.

²⁰ No es claro en qué oportunidad ni de qué manera se hicieron las mencionadas manifestaciones.

²¹ Cuaderno principal, folio 30.

²² Cuaderno principal, folio 30.

²³ Cuaderno principal, folio 32.

autoridad judicial ordenó a Vidalfa que respondiera la petición del señor Burbano.²⁴ El fallo no fue impugnado.²⁵

3. Actuaciones en sede de revisión

3.1. La Sala tuvo conocimiento sobre una segunda acción de tutela que el accionante presentó por hechos relacionados con el trámite de la referencia

3.1.1. Con base en un escrito de insistencia que la Defensoría del Pueblo presentó ante esta Corporación, la Sala se enteró sobre hechos nuevos ocurridos después del momento en que se dictó el fallo que se revisa.²⁶ De igual manera, ya en sede de revisión, el accionante presentó un escrito al que anexó, entre otros documentos, copia del escrito que presentó ante la Defensoría del Pueblo para solicitar que dicha Entidad presentara insistencia ante la Corte.²⁷ Particularmente, a través de estos escritos este Tribunal supo de una segunda acción de tutela que el accionante presentó el 31 de mayo de 2017 contra Vidalfa, después de recibir la respuesta de la Aseguradora a sus peticiones.

Habiendo tenido noticia de estos hechos y para tener conocimiento suficiente sobre el caso, la Magistrada Ponente decidió, por un lado, vincular al Banco de Bogotá y, por otro, oficiar a esta Entidad, a Vidalfa y al accionante para que se pronunciaran sobre los hechos del caso y aportaran las pruebas que consideraran relevantes. En el caso puntual del accionante, se le solicitó que allegara copia de los documentos que tuviera a su disposición en relación con la segunda tutela que presentó.²⁸ Asimismo, la Magistrada Ponente ofició al Juez de Primera Instancia de la tutela mencionada para que enviara a la Corte copia del expediente de esta.²⁹ Así las cosas, la Sala se ve obligada a estudiar

²⁴ Cuaderno principal, folio 32. Vidalfa debía cumplir tal orden “en el término de treinta y seis (36) horas” a partir de la notificación de la sentencia, según se lee en el fallo de instancia.

²⁵ Llama la atención de la Sala el hecho de que, en algunos fragmentos del fallo de instancia, incluida la parte resolutoria, se hace referencia, como si fueran las partes, a terceros que no tienen ningún grado de involucramiento en el presente caso. Esos terceros parecieran ser partes de otro proceso de tutela del que conoció la misma autoridad judicial. La Sala invita a los jueces de instancia a evitar este tipo de descuidos.

²⁶ Por medio de auto del 26 de septiembre de 2017, la Sala de Selección Número Nueve de 2017 (conformada por los magistrados José Fernando Reyes Cuartas y Alejandro Linares Cantillo) resolvió inicialmente no seleccionar la sentencia que aquí se revisa. El 25 de octubre de 2017, la Defensoría del Pueblo presentó ante esta Corporación un escrito de insistencia en el que solicitó a la Corte Constitucional revisar el fallo de tutela del asunto y describió hechos nuevos ocurridos después del momento en que se dictó la sentencia de instancia (cuaderno de revisión, folios 4-18). Fue teniendo en cuenta los argumentos de la Defensoría del Pueblo que la Sala de Selección Número Diez de 2017 resolvió (i) seleccionar para revisión la sentencia de tutela dictada en el proceso de la referencia; y (ii) asignarla a la magistrada ponente.

²⁷ El escrito mencionado y sus anexos fueron presentados por el accionante el 12 de diciembre de 2017. Estos documentos constan en los folios 38-50 del cuaderno de revisión.

²⁸ La Corte le solicitó al señor Burbano que allegara copia de los siguientes documentos: (i) la segunda acción de tutela presentada contra Vidalfa el 31 de mayo de 2017, con sus respectivos anexos y pruebas; (ii) los fallos de primera y de segunda instancia proferidos en el trámite de dicha acción de tutela; (iii) el contrato suscrito con el Banco de Bogotá en el momento de adquirir el crédito de libranza el 9 de diciembre de 2015, junto con otros documentos relevantes relacionados con el préstamo; (iii) extractos del Banco de Bogotá correspondientes al crédito de libranza; (v) comunicaciones o avisos del Banco de Bogotá, si existen, en que dicha entidad informa al señor Burbano sobre la mora en el pago de las cuotas del crédito de libranza; (vi) la respuesta de Vidalfa a las peticiones del señor Burbano; y (vii) cualquier otro documento relacionado con la acción de tutela mencionada o con los hechos que el señor Burbano alega, que considerara relevante poner en conocimiento de la Corte Constitucional.

²⁹ La segunda tutela que el accionante interpuso en contra de Vidalfa fue conocida en primera instancia por el Juzgado Sesenta y Siete (67) Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá, D.C. Dicha autoridad judicial respondió al oficio de la Corte Constitucional mediante oficios radicados en la Secretaría

hechos que van más allá de los estrictamente acreditados en el expediente que se revisa.

3.1.2. En consecuencia, la Sala ha tenido conocimiento sobre los siguientes hechos:

3.1.2.1. En atención a la orden del Juez de Instancia, Vidalfa respondió la petición del accionante.³⁰ En su respuesta, la Aseguradora le informa al actor que “*el evento materia de reclamo carece de cobertura*” y, por tanto, objeta la reclamación del señor Burbano, por tres razones. Primero,

“se observa que la Incapacidad [sic] dictaminada al citado deudor corresponde a una Incapacidad Permanente Parcial con el 53.20% y no a una Incapacidad Total y Permanente, que es el amparo otorgado por la Compañía de Seguros a través de la póliza respectiva”.

Segundo, “*el dictamen [de la Junta Médico-Laboral de la Policía Nacional] cita antecedentes patológicos anteriores a la vigencia de la póliza, con fractura de escafoides derecho desde el año 2014, el cual determinó la pérdida de capacidad laboral en un 53.20%*”.

Tercero, la Aseguradora cita el Decreto 1796 de 2000, que contiene el régimen especial de disminución de capacidad laboral, incapacidades, pensión por invalidez y otros asuntos relacionados aplicable a

“los miembros de la Fuerza Pública, Alumnos de las Escuelas de Formación y sus equivalentes en la Policía Nacional, personal civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares y personal no uniformado de la Policía Nacional vinculado con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993”.

El artículo 28 de este Decreto clasifica las incapacidades en dos categorías: temporales y permanentes parciales. Establece que “*se considera inválida la persona cuando la incapacidad permanente parcial sea igual o superior al 75% de disminución de la capacidad laboral*”. Esta norma lleva a la Compañía a afirmar que la pérdida de capacidad laboral del 53.20 % que le fue dictaminada al señor Burbano “*según el régimen especial no genera ningún tipo de invalidez, se entiende que es una Limitación Permanente Parcial*” (énfasis en el original).³¹

General de esta Corporación los días 6 y 13 de febrero de 2018. En esta última fecha, el juzgado hizo llegar a la Corte el expediente de la segunda acción de tutela que el accionante presentó en contra de Vidalfa y del Banco de Bogotá. Además del expediente original, el juzgado envió una copia digital que consta en los folios 294 a 306 del cuaderno de revisión (incluido un CD en el que se encuentra copia del cuaderno de primera instancia de ese expediente).

³⁰ Cuaderno de revisión, folios 210-211.

³¹ En sede de revisión, la Sala conoció una comunicación de Vidalfa dirigida al Banco de Bogotá, con fecha 8 de febrero de 2017. En esta se incluyen en esencia los mismos argumentos contenidos en la respuesta de la aseguradora al accionante (cuaderno de revisión, folios 81-82).

3.1.2.2. Como consecuencia de la respuesta de Vidalfa, el accionante decidió interponer la segunda acción de tutela aquí mencionada, esta vez contra la Aseguradora y el Banco de Bogotá.³² En el escrito pidió que se protegieran sus derechos al mínimo vital y a la dignidad humana, que consideró vulnerados por las Compañías accionadas. Señaló que, para el momento en que presentó este segundo recurso de amparo, su pensión de invalidez equivalía a ochocientos noventa y siete mil pesos (\$897 000) y que la cuota mensual que debía pagar por el crédito adquirido era de setecientos cuarenta mil pesos (\$740 000). Igualmente, anotó que con sus ingresos sostiene a sus dos padres, de la tercera edad,³³ y responde por su “*propia subsistencia*”. Solicitó que se ordenara a Vidalfa, por un lado, efectuar “*el trámite necesario para pagar al BANCO BOGOTA [sic] como beneficiario de la póliza, el saldo insoluto adquirido por el suscrito*”; y al Banco de Bogotá, por otro lado, “*abstenerse de iniciar cualquier tipo de cobro judicial y/o extrajudicial*”. Esta tutela fue negada tanto en primera como en segunda instancia.³⁴

3.2. Intervenciones en sede de revisión

3.2.1. En sede de revisión, el accionante intervino tres veces.³⁵ Manifestó que, como consecuencia del crédito con el Banco de Bogotá, le son descontados cuatrocientos quince mil pesos (\$415 000) de su mesada mensual y adjuntó los extractos de mesada pensional en los que se ve reflejada esa cifra.³⁶ Así las cosas, el valor neto que le ingresa al accionante es de aproximadamente quinientos mil pesos (\$500 000), con los que, según indica, debe responder por sus necesidades y las de sus dos padres.³⁷ Adicionalmente, por medio de un

³² Esta segunda acción de tutela fue presentada el 31 de mayo de 2017 (cuaderno de revisión, folio 66). El escrito correspondiente consta en los folios 66-72 del cuaderno de revisión y también en el expediente que corresponde al trámite de este segundo recurso de amparo, que el juzgado que lo conoció en primera instancia remitió a la Corte tanto en original como en copia digital. Esta última se encuentra en un CD a folio 306 del cuaderno de revisión del expediente de la referencia.

³³ Según indica el accionante, su madre tiene 77 años y su padre, 85 (CD a folio 306 del cuaderno de revisión).

³⁴ En primera instancia, el Juzgado Sesenta y Siete (67) Penal Municipal con Función de Control de Garantías, mediante sentencia del 14 de junio de 2017 (que se encuentra en los folios 107-113 del cuaderno de primera instancia de esta segunda tutela —disponible a su vez en copia digital a folio 306 del cuaderno de revisión del expediente de la referencia—) consideró que la acción de tutela era improcedente, pues el accionante puede acudir ante la jurisdicción ordinaria para tramitar sus pretensiones, mecanismo que, según el criterio de la autoridad judicial mencionada, resulta idóneo en el presente caso. Igualmente, dado que el accionante recibe una pensión de invalidez, el juez consideró que no quedaba acreditado perjuicio irremediable alguno. Como consecuencia de estas consideraciones, resolvió “*no tutelar, [sic] los derechos fundamentales al mínimo vital, dignidad humana y debilidad manifiesta de Yerlin Antonio Burbano Maya*”. El accionante impugnó este fallo (folios 124-130 del cuaderno de primera instancia —cuaderno de revisión, folio 306—) y sostuvo que sí existe un perjuicio irremediable en su caso, en la medida que responde por el sostenimiento de sus padres y por el suyo propio, y su pensión es insuficiente para cubrir el monto de las cuotas del crédito de libranza que adquirió con el Banco de Bogotá. Adicionalmente, allegó un nuevo dictamen sobre su pérdida de capacidad laboral, al que se hace referencia más adelante. En segunda instancia, el Juzgado Diecisiete (17) Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá, D.C., mediante fallo del 1 de agosto de 2017 (folios 4-10 del cuaderno de segunda instancia del expediente de la segunda acción de tutela —cuaderno de revisión, folio 306—) confirmó la decisión de primera instancia e insistió en los argumentos en los que el juzgado de primera instancia basó su decisión.

³⁵ Una primera, mediante escrito radicado en la Secretaría General de la Corte el 12 de diciembre de 2017 (cuaderno de revisión, folios 38-50) y otras dos, después de que la magistrada ponente profirió el auto de pruebas, mediante memoriales radicados el 9 (cuaderno de revisión, folios 61-149) y el 16 de febrero de 2018 (cuaderno de revisión, folios 313-318).

³⁶ Cuaderno de revisión, folio 38.

³⁷ El accionante allegó un acta de declaración juramentada llevada a cabo ante el notario 59 del círculo de Bogotá, D.C. el 12 de mayo de 2017, en la que sostuvo que certificaba que sus padres “*vive [sic] y dependen económicamente de mi [sic] ya que por su mayoría de edad, no laboran, no son pensionados, no reciben renta*

nuevo dictamen, le fue calificada una disminución de su capacidad laboral del setenta y dos con ochenta por ciento (72.80 %).³⁸ El accionante relató que una compañía de cobranza lo ha contactado y le ha indicado que el Banco de Bogotá ha emprendido el cobro jurídico de su deuda.³⁹ Adjuntó copia de una comunicación en la que el Banco de Bogotá le informa que debe contactar al “*call center de cobranzas*” para llegar a una eventual negociación con respecto a la obligación pendiente y una captura de pantalla de un teléfono celular en la que constan los mensajes de texto que ha recibido, en los que se le informa que “*su obligacion [sic] esta [sic] en cobro Juridico [sic]*”.⁴⁰

3.2.2. En respuesta al Auto de la Magistrada Ponente, Vidalfa insistió en los argumentos que defendió al objetar la reclamación del accionante.⁴¹ Adicionalmente, la Compañía sostuvo

“que el accionante presentó en dos ocasiones la misma acción constitucional en contra de las mismas partes, hechos y pretensiones, obrando con **temeridad y peor aún, en la última acción de tutela atentó contra el artículo 37 del decreto 2591 de 1991 (Juramento)**”. (Énfasis en el original)

Sostuvo que el mínimo vital del señor Burbano “*no ha sido afectado por el no reconocimiento de la indemnización solicitada*”, en la medida que “*es policía de profesión, actualmente se encuentra pensionado por invalidez, es decir que continua [sic] percibiendo un salario*”. Afirmó que no existe perjuicio irremediable en este caso y que la acción no cumple con el criterio de subsidiariedad, pues “*el accionante cuenta con la vía civil, es decir que existen otros [sic] medias [sic] de defensa para que se debata el reconocimiento al [sic] derecho pretendido*”.

Insistió en los argumentos relacionados con la ausencia de una “*incapacidad total y permanente*” y alegó “*que las patologías del accionante son anteriores al ingreso de la póliza, lo cual era de su pleno conocimiento*”.⁴² Concluyó que

o subsidio de ninguna entidad pública ni privada” (cuaderno de revisión, folio 43). Los extractos que el accionante aportó al proceso, que constan en el cuaderno de revisión, reflejan para el mes de septiembre de 2017 un ingreso neto de \$482 333.43 (folio 44); para octubre de 2017, de \$481 433.43 (folio 45); para diciembre de 2017, de \$525 520.32 (folio 137); y para enero de 2018, de \$526 270.32 (folio 138).

³⁸ El actor puso en conocimiento de la magistrada ponente copia de un dictamen de una nueva Junta Médico-Laboral de la Policía Nacional que se reunió el 1 de junio de 2017 y que estudió una serie de conceptos médicos de dermatología, optometría y audiolgía y una radiografía de columna dorsolumbar, que no se refieren a las patologías ya estudiadas por las dos juntas anteriores que se han mencionado en esta providencia. Con base en sus hallazgos, la Junta concluyó que el accionante, para la fecha del dictamen, tenía una disminución de la capacidad laboral “*actual*” del diecinueve con sesenta por ciento (19.60 %), que sumada a la ya establecida del 53.20 %, llevó a que la Junta estableciera una pérdida total del setenta y dos con ochenta por ciento (72.80 %). Esta Junta resumió las calificaciones de las dos juntas anteriores e indicó que la primera, llevada a cabo el 18 de noviembre de 2014, determinó una disminución de la capacidad laboral (“*DCL*”) del 0 %, y que la segunda, que tuvo lugar el 10 de mayo de 2016, calificó la pérdida de capacidad laboral del actor en 53.20 % (cuaderno de revisión, folios 41-42).

³⁹ Cuaderno de revisión, folio 62.

⁴⁰ La comunicación del Banco de Bogotá se encuentra a folio 134 del cuaderno de revisión y la captura de pantalla, a folio 136 del mismo cuaderno.

⁴¹ La respuesta de Vidalfa consta en los folios 199-255 del cuaderno de revisión. Fue presentada por su apoderado general para asuntos judiciales.

⁴² Esto lleva a la aseguradora a sostener que el accionante faltó “*a la verdad en la suscripción por **Reticencia***” (énfasis en el original).

la Compañía ha actuado de acuerdo con la ley y con las condiciones del contrato de seguro, por lo que, según defendió, está *“claro que esta Aseguradora no ha amenazado y mucho menos vulnerado un derecho fundamental que pueda afectar de manera alguna las condiciones de subsistencia mínima o el entorno social del Accionante”*. Finalmente, señaló que la acción de tutela no es la vía adecuada para tramitar, como en su concepto ocurre en el presente caso, pretensiones que *“tienen un carácter eminentemente económico que desborda sin lugar a dudas la naturaleza de protección inmediata de derechos fundamentales”*.

3.2.3. Finalmente, el Banco de Bogotá informó a la Sala el estado de la obligación que el señor Burbano tiene pendiente con dicha entidad financiera.⁴³ De esta manera, la Sala conoció que el monto original del crédito que el accionante adquirió es de \$40 378 280. Registra 230 días de mora a la fecha del escrito presentado por el Banco de Bogotá (7 de marzo de 2018) *“y un saldo a capital en mora de \$2.871.007.00”*. El Banco sostuvo que

“pese a las solicitudes que ha hecho el Banco de Bogotá al señor Yerlin Antonio Burbano Maya para que se acerque a esta Entidad Financiera y celebre un acuerdo de pago que atienda su capacidad económica, no se ha celebrado ningún acuerdo de normalización”.

Agregó que

“este Establecimiento Bancario generalmente adopta una posición de intermediación entre la reclamación que hace el cliente informando el siniestro y solicitando el pago de la respectiva indemnización y la compañía aseguradora, sin perjuicio de que se acuda directamente a esta última”.

No obstante, indicó que en sus *“bases de datos y archivos no se evidencian reclamaciones para la afectación de la póliza de SEGUROS ALFA S.A., por parte del señor Yerlin Antonio Burbano Moya [sic]”*.

Aclaró que (i) el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero⁴⁴ *“establece que la actividad aseguradora está reservada únicamente para las compañías que tengan dentro de su objeto social exclusivamente el desarrollo de este tipo de operaciones”* (énfasis en el original); (ii) sus clientes contratan seguros con Vidalfa *“bajo su propia y exclusiva responsabilidad”*, por lo que el Banco *“conserva su calidad de acreedor y en consecuencia de ello, a pesar de las objeciones que pueda presentar la compañía de seguros contratada [sic]”*

⁴³ El Banco de Bogotá no respondió originalmente al Auto de pruebas que profirió la Magistrada Ponente el 29 de enero de 2018. Por consiguiente, la Sala procedió a requerir a dicha entidad por medio de Auto emitido el 21 de febrero del mismo año. El Banco de Bogotá radicó su respuesta en la Secretaría General de la Corte Constitucional el 13 de marzo de 2018 y el escrito fue recibido en el despacho de la Magistrada Ponente el 14 de marzo. El escrito lo firma un(a) funcionario(a) de la Gerencia de Soporte Postventa cuyo nombre no aparece en el documento. Dicha respuesta se encuentra en los folios 327-341 del cuaderno de revisión.

⁴⁴ Decreto 663 de 1993, *“por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración”*.

persiste para el deudor su deber de cumplir con las obligaciones que emanan del contrato de mutuo”; y (iii) Vidalfa “es una entidad autónoma, independiente y externa al Banco de Bogotá”, por lo que este último no responde por las decisiones de la Aseguradora.

3.3. La Sala conoció que la Corte Constitucional seleccionó el expediente equivocado debido a un error ocurrido al suministrarle la información correspondiente al accionante

3.3.1. El expediente de la segunda acción de tutela que presentó el actor fue descartado para revisión por la Sala de Selección Número Nueve de 2017 mediante Auto del 14 de octubre de ese año. Según manifiesta el accionante en escrito presentado ante la Corte en respuesta al Auto de pruebas que la Magistrada Ponente profirió,⁴⁵ fue por esta razón que tomó la decisión de acudir ante la Defensoría del Pueblo para solicitar que se insistiera en la selección del expediente del segundo recurso de amparo. La insistencia iba dirigida realmente a que esta Corporación seleccionara para revisión el expediente de la segunda acción de tutela. No obstante, el escrito de insistencia, que motivó la selección del expediente de la referencia y que se refiere a los hechos correspondientes a la segunda acción de tutela, citó el número del presente expediente, en el que se estudió única y exclusivamente la vulneración del derecho de petición del demandante, en la medida que Vidalfa no había respondido sus solicitudes. En otras palabras, se indicó un número de expediente errado.

3.3.2. El accionante explicó que

“el error se presentó el día 05 de octubre de 2017 cuando me acerque [sic] a la corte [sic] constitucional [sic] para que me diera el radicado de la tutela en mención y el secretario de esta entidad me manifestó que en sistema no aparecía el radicado, que me dirija al juzgado diecisiete penal del circuito y solicite el oficio por el cual envía la tutela para una eventual revisión”.⁴⁶

El actor relata que solicitó copia del oficio correspondiente en el Juzgado Diecisiete (17) Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá, D.C., que profirió la Sentencia de segunda instancia correspondiente a la segunda acción de tutela,

“el cual lo presento ante el secretario de la corte [sic] y me da el radicado Nro. T 6364557 [sic] es así como la insistencia se hace con este número por equivocación del secretario y no con el expediente T-6.329.331 que es la tutela interpuesta el 31 de mayo de 2017”.⁴⁷

⁴⁵ Cuaderno de revisión, folios 61-64.

⁴⁶ Cuaderno de revisión, folio 62.

⁴⁷ Cuaderno de revisión, folio 62.

3.3.3. El demandante aclaró entonces que “la acción de tutela que se insistió ante la DEFENSORIA [sic] DEL PUEBLO es la interpuesta el día 31 de mayo de 2017 ya que es la que estudio [sic] esta entidad y decidido [sic] insistir ante LA CORTE CONSTITUCIONAL”.⁴⁸ Resaltó, en consecuencia, “que el expediente que se debe revisar es el registrado en la corte [sic] constitucional [sic] con radicación Nro. T-6.329.331. El cual se insistió en el término establecido”.⁴⁹ Esta explicación del señor Burbano da cuenta de un error ocurrido en la Secretaría General de la Corte Constitucional en el momento de informarle el número del expediente. Este error ocasionó que la Defensoría del Pueblo, que no verificó si el dato entregado por el accionante era correcto, presentara un escrito de insistencia con el número de radicado incorrecto. De igual manera, la Sala de Selección Número Diez de 2017 seleccionó el expediente equivocado, a pesar de que el escrito de insistencia se refiriera a otros hechos distintos a los estudiados en el trámite de la referencia. Esta cadena de hechos llevó, finalmente, a que la Magistrada Ponente recibiera para revisión un expediente que no corresponde con el escrito de insistencia que motivó su selección, lo que la obligó a decretar las pruebas mencionadas y a tomar las medidas explicadas anteriormente. Esta situación es evaluada por la Sala en la parte motiva de esta providencia.

II. CONSIDERACIONES

1. Competencia

La Sala es competente para revisar el fallo de tutela adoptado en el proceso de la referencia de conformidad con las facultades conferidas por los artículos 86 y 241, numeral 9, de la Constitución Política y por los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991. Además, procede la revisión en virtud de la selección realizada por las Salas de Selección de Tutelas y del reparto realizado en la forma que el reglamento de esta Corporación establece.

2. Cuestión previa: el proceso de selección del expediente se vio afectado por errores operativos no atribuibles al accionante, que podrían afectar el derecho al debido proceso y el acceso a la justicia

2.1. Como se indicó anteriormente, en sede de revisión, la Sala tuvo conocimiento sobre nuevos hechos ocurridos después de proferido el fallo de instancia en el trámite de la referencia. Estos hechos incluyen una segunda acción de tutela que el accionante interpuso. La Corte conoció también que el escrito de insistencia que la Defensoría del Pueblo presentó y que motivó la decisión de la Sala de Selección de escoger el expediente para su revisión se refiere *materialmente* al expediente que corresponde a este segundo recurso de amparo. Es así como tal insistencia sintetiza los hechos del caso y las decisiones de instancia que fallaron esa segunda acción de tutela, no la primera.⁵⁰ Así las cosas, es evidente para la Sala que la Defensoría del Pueblo

⁴⁸ Cuaderno de revisión, folio 62.

⁴⁹ Cuaderno de revisión, folio 62.

⁵⁰ Cuaderno de revisión, folios 4-18.

insistió *materialmente* en la selección de este segundo expediente, pero al citar el número de expediente equivocado, se refirió *formalmente* al primero que fue finalmente seleccionado.

Esta desafortunada situación fue el resultado de una secuencia de hechos y confusiones. Como lo indicó el accionante, en un primer momento, dada la identidad de partes que existe entre las dos acciones de tutela (las dos enfrentan al señor Burbano y a Vidalfa, aunque en la segunda se incluye también al Banco de Bogotá como accionado), en la Secretaría General de la Corte Constitucional se le suministró el número errado de radicación. Por consiguiente, en adelante, ese fue el número de radicación del expediente que la Defensoría del Pueblo referenció en su escrito de insistencia, sin verificar que la información suministrada por el accionante fuera en efecto la correcta. La insistencia fue entonces conocida por la Sala de Selección, que se percató de esta inconsistencia, y seleccionó el caso que era de su competencia seleccionar para revisión: el expediente de la referencia.

2.2. Se debe resaltar, entonces, que el escrito de insistencia de la Defensoría del Pueblo se refiere en términos materiales a la segunda acción de tutela aunque, formalmente, solicita la selección del expediente de la referencia, que abarca únicamente la primera acción de tutela, precisamente por la confusión suscitada previamente, y que nunca fue resuelta o disipada. La primera acción de tutela enfrentó al Juez de Instancia a un típico caso en que se reclamó la garantía del derecho de petición y fue fallado a favor del accionante. El juez de única instancia ordenó a Vidalfa responder de fondo las peticiones del señor Burbano porque ese era el objetivo de la acción de tutela.

Así, el caso finalmente seleccionado para revisión, aparte de la confusión, probablemente no habría sido seleccionado, por no cumplir con los criterios orientadores de selección establecidos en el artículo 52 del Reglamento Interno de esta Corporación (Acuerdo 02 de 2015).⁵¹ La Sala de Selección escogió el expediente en virtud de los criterios de “*desconocimiento de un precedente jurisprudencial*” y “*urgencia de proteger un derecho fundamental*”, pensando en la otra controversia de tutela entre las partes a la que se ha hecho mención, que no fue seleccionada.⁵² Pero tales criterios no se configurarían para el caso de la referencia, sobre el derecho de petición que el accionante consideró vulnerado en la primera acción de tutela. En el proceso de acción de tutela de la referencia el derecho de petición fue protegido porque Vidalfa no había respondido las solicitudes del actor en el momento en que presentó la primera acción. Es decir, la decisión de la referencia no incurre en desconocimiento del precedente constitucional ni tampoco conlleva la urgencia de proteger un derecho fundamental. El derecho de petición fue tutelado por el Juez de Instancia siguiendo la jurisprudencia constitucional aplicable.

⁵¹ El artículo 52 del Reglamento Interno de la Corte Constitucional establece una serie de criterios orientadores del proceso de selección de expedientes de tutela para revisión. Dicha disposición aclara que estos criterios aplican “*sin perjuicio del carácter discrecional de la selección de fallos de tutelas*” y los clasifica en objetivos, subjetivos y complementarios.

⁵² Auto del 27 de octubre de 2017 (cuaderno de revisión, folios 20-34).

2.3. En este orden de ideas, la Sala no está de acuerdo con Vidalfa cuando afirma que el accionante incurrió en una actuación temeraria, al presentar la segunda acción de tutela. Las tutelas versan sobre hechos distintos, contienen pretensiones diferentes e incluso no están dirigidos exactamente contra los mismos accionados,⁵³ por lo que no es posible sostener que sean “*la misma acción de tutela*”, en los términos del artículo 38 del Decreto 2591 de 1991.⁵⁴

2.4. Ahora bien, la Sala encuentra que conocer estos hechos nuevos, que no están en estricto sentido relacionados con el fallo de tutela que aquí se revisa, sino con otra acción de tutela que, en términos formales, fue descartada por la Sala de Selección Número Nueve de 2017 mediante Auto del 14 de octubre de ese año, podría desconocer el principio de cosa juzgada y, en consecuencia, el de seguridad jurídica. Tanto el fallo de primera instancia de ese expediente, que declaró improcedente la acción de tutela, como el de segunda, que confirmó esta decisión, hicieron tránsito a cosa juzgada. Este Tribunal ha aclarado que uno de los principales efectos de la decisión que la Corte toma en el sentido de no seleccionar una sentencia de tutela para revisión es la “*ejecutoria formal y material de esta*”, pues con tal determinación se activa el fenómeno de la cosa juzgada constitucional.⁵⁵ De esta manera, la Corporación ha aclarado que, una vez la Corte ha fallado un proceso o descartado una sentencia para revisión y, en este último caso, cuando vence el término para que los autorizados insistan en su selección, la decisión queda en firme y no es posible reabrir el debate respectivo.⁵⁶ Por supuesto, la exclusión de selección de un caso por parte de la Corte, en modo alguno puede ser entendida como una confirmación o refrendación de la decisión que fue excluida de revisión. Aunque muchas sentencias pueden ser excluidas de revisión porque fueron decididas correcta y adecuadamente a la luz de la Constitución y la jurisprudencia, otras pueden ser descartadas, a pesar de ser decisiones que no siguen los precedentes establecidos (tal es el caso, por ejemplo, de una acción de tutela sobre salud que fue decidida por los jueces de instancia de forma errada pero luego, antes de la selección, la EPS informa a la Corte que ya prestó el servicio de atención negado).

Consecuentemente, como cuestión previa, la Sala abordará un primer problema jurídico planteado en los siguientes términos: ¿Cuando la Corte

⁵³ La primera acción de tutela, cuyo expediente fue seleccionado para revisión en esta providencia, se dirigió únicamente contra Vidalfa. La segunda, como se explicó arriba, fue presentada contra Vidalfa y el Banco de Bogotá.

⁵⁴ El artículo mencionado del Decreto 2591 de 1991, que reglamenta la acción de tutela, al definir las consecuencias de la actuación temeraria, dispone que “*cuando, sin motivo expresamente justificado, la misma acción de tutela sea presentada por la misma persona o su representante ante varios jueces o tribunales, se rechazarán o decidirán desfavorablemente todas las solicitudes*”.

⁵⁵ Sentencia SU-1219 de 2001 (MP Manuel José Cepeda Espinosa, SV Clara Inés Vargas Hernández). En esta sentencia, la Corte estableció que “*la decisión de la Corte Constitucional consistente en no seleccionar para revisión una sentencia de tutela tiene como efecto principal la ejecutoria formal y material de esta sentencia, con lo que opera el fenómeno de la cosa juzgada constitucional. Salvo la eventualidad de la anulación de dicha sentencia por parte de la misma Corte Constitucional de conformidad con la ley, la decisión de excluir la sentencia de tutela de la revisión se traduce en el establecimiento de una cosa juzgada inmutable y definitiva. De esta forma se resguarda el principio de la seguridad jurídica y se manifiesta el carácter de la Corte Constitucional como órgano de cierre del sistema jurídico*”. Esta misma postura ha sido defendida, por ejemplo, entre muchas otras, en la sentencia T-1204 de 2008 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra) y más recientemente en la T-286 de 2018 (MP José Fernando Reyes Cuatrecasas).

⁵⁶ Sentencia SU-1219 de 2001 (MP Manuel José Cepeda Espinosa, SV Clara Inés Vargas Hernández).

Constitucional tenga conocimiento cierto e indiscutible de que un fallo de tutela fue seleccionado por error para revisión de esta Corporación, en lugar de otro no seleccionado que tiene identidad de partes con el escogido y se refiere a hechos relacionados con este último, la Sala de Revisión correspondiente debe limitarse a revisar el expediente de la sentencia efectivamente seleccionada, a pesar de tener noticia de que podría existir una afectación sustantiva y material de derechos o intereses constitucionalmente relevantes en el expediente no seleccionado?

2.5. Para responder este problema jurídico, la Sala llama la atención sobre la jurisprudencia en que, sin desconocer la importancia del principio de cosa juzgada y el valor que este tiene, se ha entendido que existen casos determinados en los que tal principio debe ceder frente a otros intereses o derechos constitucionales. Así, por ejemplo, la Corte les ha dado preponderancia a otros valores en materias como las siguientes:

2.5.1. Existe en la actualidad una línea jurisprudencial consolidada con respecto a la procedencia de la acción de tutela contra providencias judiciales y la consecuente posibilidad de que un juez de tutela deje sin efectos una decisión judicial que vulnera, en una serie de escenarios estrictamente delimitados, el derecho al debido proceso de alguno de los involucrados en un proceso judicial.⁵⁷ Desde las sentencias que fundaron esta línea jurisprudencial, esta Corporación ha reconocido que en tales casos el juez constitucional debe actuar en protección de determinados derechos y principios constitucionales que priman sobre la cosa juzgada. Así, la Corte ha establecido desde sus inicios que la *“certeza que impone la cosa juzgada no constituye un valor absoluto frente a la vigencia y defensa de los derechos fundamentales”*.⁵⁸

2.5.2. A través de su jurisprudencia, la Corte también ha reconocido la procedencia excepcional de solicitudes de nulidad de sus sentencias y, por consiguiente, la posibilidad, también extraordinaria, de que la Sala Plena de la Corporación anule sus fallos o los de las Salas de Revisión, ante vulneraciones indudables, ciertas, notorias y flagrantes del debido proceso. La Corte ha reconocido que esta alternativa puede poner en peligro el principio de cosa juzgada, así como los de seguridad jurídica, certeza y firmeza de las decisiones, entre otros, por lo que la ha sometido a limitaciones estrictas, que incluyen un término de tres (3) días para presentar la petición de nulidad, tras la notificación de la providencia atacada.⁵⁹

⁵⁷ Ver la sentencia C-590 de 2005 (MP Jaime Córdoba Triviño), en la que se sintetizan, por un lado, los requisitos generales de procedencia de la acción de tutela contra providencias judiciales y, por otro, sus causales especiales de procedibilidad.

⁵⁸ Sentencia T-175 de 1994 (MP Antonio Barrera Carbonell). Esta interpretación es la que ha permitido que la Corte reconozca la procedencia excepcional de la acción de tutela contra providencias judiciales. En la sentencia mencionada, este Tribunal señaló que, cuando estén en juego derechos fundamentales, *“procede la tutela contra sentencias que sean el resultado de una ‘vía de hecho’, lo cual ocurre cuando el juez la adopta contrariando ostensiblemente el contenido y voluntad de la ley o desconociendo ritualidades cuya observancia consagran una garantía del derecho de defensa de las partes en el proceso. La cosa juzgada como resultado de una vía de hecho, pierde su valor de decisión intangible y poco vale como cosa juzgada”*.

⁵⁹ Ver, por ejemplo, el auto 232 de 2001 (MP Jaime Araujo Rentería), en el que la Corte estableció que *“en aras de conservar valores fundamentales del derecho tales como la justicia, el bien común y la seguridad*

2.6. Este reconocimiento de escenarios en que la cosa juzgada cede frente a otros intereses constitucionalmente relevantes ha llevado a la Corte incluso a tener en cuenta información conocida con posterioridad a un fallo ejecutoriado. Tal es la situación que se ha presentado, por ejemplo, en casos en que esta Corporación ha encontrado que un fallo de tutela que no fue objeto de revisión es resultado de fraude. La jurisprudencia constitucional, en este sentido, en aplicación del principio según el cual “el fraude lo corrompe todo” (*fraus omnia corrumpit*), ha admitido la procedencia excepcional de la acción de tutela en contra de sentencias de tutela y de actuaciones realizadas dentro del trámite de un recurso de amparo, para “revertir o detener situaciones fraudulentas y graves, suscitadas por el cumplimiento de una orden”⁶⁰ contenida en tales providencias.⁶¹ De nuevo, en dichos casos se ha encontrado que la necesidad de aplicar el principio mencionado para evitar que se causen perjuicios a terceros y a la comunidad como resultado de un proceso fraudulento prima sobre el principio de cosa juzgada.

2.7. Así las cosas, la Sala estima que el presente caso ha puesto en conocimiento de la Corte una serie de hechos que podrían llevar a que el principio de cosa juzgada y otros relacionados, incluidos aquellos de seguridad jurídica, de certeza y de firmeza de las decisiones judiciales, deban ceder frente a otros intereses o derechos constitucionales que podrían estar en juego. Según el accionante, los nuevos hechos que no hacen parte del expediente que se seleccionó formalmente para revisión, específicamente la objeción de Vidalfa frente a su reclamación, comprometen sus derechos fundamentales al mínimo vital y a la dignidad humana.

La Corte reitera que el expediente en cuya selección insistió materialmente la Defensoría del Pueblo fue el relacionado con la segunda acción de tutela interpuesta por el actor, pero por un error operativo no atribuible a este último, que no fue verificado y corregido por las entidades involucradas, la insistencia

jurídica que sirven de sustento a instituciones jurídicas existentes en nuestro ordenamiento, tales como, la caducidad, la prescripción, la **cosa juzgada**, etc., es que considera necesario esta Sala determinar la oportunidad procesal en que los ciudadanos pueden acudir a ésta Corporación cuando se considere que con sus decisiones se vulnera el debido proceso” (énfasis añadido). Igualmente, la Sala Plena consideró “que es indispensable por motivos de interés general, precisar el término dentro del cual debe proponerse dicha nulidad, pues de lo contrario se estaría frente a una situación indefinida en el tiempo, quedando al arbitrio de las partes el invocarla en cualquier época, circunstancia que genera **incertidumbre entre los asociados, inseguridad jurídica** en los destinatarios de los fallos judiciales y, más importante aún, implica desconocimiento del régimen que corresponde al debido proceso que en materia constitucional se aplica al trámite de las solicitudes de tutela. A más de que **dicha situación atentaría contra los principios de: efectividad del derecho objetivo, celeridad en los trámites, certeza y firmeza de las decisiones, y cosa juzgada** que, entre otros, deben orientar y estar presentes en el ordenamiento jurídico procesal propio de un Estado de Derecho” (énfasis añadido). Esta postura se ha defendido en autos como los siguientes, en los que se decidieron solicitudes de nulidad: 033 de 1995 (MP José Gregorio Hernández Galindo), 022A de 1998 (MP Vladimiro Naranjo Mesa), 315 de 2001 (MP Manuel José Cepeda Espinosa), 037 de 2003 (MP Rodrigo Escobar Gil), 162 de 2003 (MP Rodrigo Escobar Gil, AV Jaime Araújo Rentería), 180 de 2004 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra), 117 de 2005 (MP Clara Inés Vargas Hernández) y 186 de 2005 (MP Álvaro Tafur Galvis).

⁶⁰ Sentencia T-951 de 2013 (MP Luis Ernesto Vargas Silva).

⁶¹ Ver, entre muchas otras, las sentencias T-104 de 2007 (MP Álvaro Tafur Galvis), T-951 de 2013 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-373 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), SU-627 de 2015 (MP Mauricio González Cuervo, AV María Victoria Calle Correa, Gloria Stella Ortiz Delgado, Jorge Iván Palacio Palacio, Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, SV Alberto Rojas Ríos) y T-286 de 2018 (MP José Fernando Reyes Cuartas).

se recibió formalmente en relación con el expediente de la referencia, en el que únicamente se analizó la vulneración inicial del derecho de petición del señor Burbano, que fue debidamente protegido. Sin tal insistencia, que materialmente, se recalca, se refiere a la segunda acción de tutela, la Sala de Selección no habría escogido el presente expediente. Por consiguiente, el mencionado error operativo obliga a la Sala a hacer una revisión material de los aspectos que tienen relevancia constitucional dentro de los hechos nuevos de los que tuvo conocimiento, para determinar si justifican la revisión del conflicto derivado de la segunda acción de tutela, incluso si se afecta el principio de cosa juzgada.

Mal haría la Sala en ignorar los hechos que, en un primer momento, la Defensoría del Pueblo y el mismo accionante pusieron en su conocimiento, más aún cuando tales hechos involucran posibles vulneraciones de las garantías fundamentales del señor Burbano. Tal conducta equivaldría a pasar completamente por alto parte de la información que consta en el expediente. La Corte Constitucional no puede vendar sus ojos ante una situación de este tipo, pues estaría violando el encargo que expresamente le asignó la Constitución Política al confiarle la “*guarda de la integridad y supremacía de la Constitución*”.⁶²

Consecuentemente, la Sala concluye que cuando la Corte Constitucional tiene conocimiento cierto e indiscutible de que un fallo de tutela fue seleccionado por error para revisión de esta Corporación, en lugar de otro no seleccionado que tiene identidad de partes con el escogido y se refiere a hechos relacionados con este último, corresponde determinar si existe una afectación sustantiva y material de derechos o intereses constitucionalmente relevantes, que amerite reabrir el proceso de tutela cuyo expediente ha sido descartado. La regla descrita, que implica que la Corte haga un examen sustantivo previo del caso para determinar si procede su revisión, tiene carácter excepcional, pues solo aplica (i) en circunstancias en que sea evidente e innegable el error operativo que haya llevado a la Corporación a seleccionar un expediente equivocado; y (ii) siempre y cuando la Sala tenga conocimiento sobre tal falla con posterioridad al vencimiento del término para insistir en la selección del expediente.⁶³ En caso de que dicho término no haya vencido, los magistrados y las demás entidades facultadas podrán insistir en la selección del expediente ante la Sala de Selección respectiva.

3. A pesar de que en el presente caso hay derechos constitucionales potencialmente en peligro, la Sala encuentra que existe un debate legítimo sobre los hechos del caso que no permite que la Corte Constitucional

⁶² Artículo 241 de la Constitución Política.

⁶³ De acuerdo con el artículo 33 del Decreto 2591 de 1991, que reglamenta el ejercicio de la acción de tutela, “*cualquier magistrado de la Corte, o el Defensor del Pueblo, podrá solicitar que se revise algún fallo de tutela excluido por éstos cuando considere que la revisión puede aclarar el alcance de un derecho o evitar un perjuicio grave*”. El artículo 57 del Reglamento Interno de la Corte Constitucional (Acuerdo 02 de 2015) establece que tales solicitudes mediante las que se insiste en la selección de una sentencia ya descartada pueden ser presentadas “*dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de notificación por estado del auto de la Sala de Selección*”.

proceda a revisar los fallos de tutela que no fueron *formalmente* seleccionados

En línea con lo expuesto anteriormente, para determinar si hay lugar a reabrir el trámite de la segunda acción de tutela, cuyos fallos de instancia fueron descartados para revisión por la Sala de Selección Número Nueve de 2017, le corresponde a la Sala hacer un análisis sustantivo de las circunstancias que esta Corporación ha conocido durante el trámite de revisión, con el objetivo de definir si ellas ameritan que se proceda de esa manera. Así las cosas, la Sala estudiará, en primer lugar, las condiciones actuales del actor y las razones por las que sostiene que sus derechos al mínimo vital y a la dignidad humana se encuentran en peligro. En segundo lugar, la presente Sentencia estudiará los argumentos con base en los que Vidalfa objetó la reclamación del accionante. En tercer lugar, la Sala llamará la atención sobre un debate legítimo que está pendiente por resolver en el presente caso en relación con las condiciones de salud del accionante en el momento en que ingresó a la póliza. Tal situación lleva a la Corte a concluir que no está justificada la reapertura del debate correspondiente a la segunda acción de tutela, pero que, en cualquier caso, la discusión pendiente podrá ser ventilada a través de los mecanismos ordinarios de defensa que el sistema jurídico pone a disposición del demandante.

3.1. El accionante es un sujeto de especial protección constitucional y su mínimo vital y el de sus padres se encuentran afectados

3.1.1. El señor Burbano fue inicialmente calificado con una pérdida de capacidad laboral del 53.20 % y en la actualidad tal porcentaje aumentó al 72.80 %. De acuerdo con lo alegado en la segunda acción de tutela que presentó, la cuota que le corresponde pagar mensualmente para cubrir el crédito adquirido con el Banco de Bogotá equivale a más del 80 % de su mesada pensional, que equivale, sin descuentos de ningún tipo, “*al 50% del sueldo básico de un Patrullero*”.⁶⁴ Con los descuentos que se aplican sobre su mesada, además de encontrarse en mora, pues no son suficientes para cubrir la cuota, le ingresan aproximadamente \$500 000, es decir menos de un salario mínimo legal mensual vigente.⁶⁵ Señala que con estos ingresos debe responder por sus necesidades y las de sus dos padres, quienes viven con él y son personas de la tercera edad. Además de esto, dado que los descuentos no cubren la totalidad de la cuota, el Banco de Bogotá le ha comunicado que su deuda está en cobro jurídico. Estos hechos no fueron controvertidos o desvirtuados por Vidalfa ni por el Banco de Bogotá.

3.1.2. Las circunstancias referidas, que según el recuento que se hizo arriba de los antecedentes y de las pruebas que constan en el expediente, están debidamente acreditadas, permiten llegar a dos conclusiones de relevancia constitucional frente al caso. En primer lugar, el accionante es un sujeto de

⁶⁴ Esto es lo que indica la Resolución 165 del 8 de febrero de 2017 expedida por el subdirector general de la Policía Nacional, que le reconoció la pensión de invalidez al accionante (cuaderno de revisión, folio 78). El actor afirma que, en el momento en que presentó la segunda acción de tutela, la cuota mensual que le correspondía pagar al Banco de Bogotá ascendía a \$740 000 y su mesada pensional mensual era de \$897 000.

⁶⁵ De acuerdo con el Decreto 2269 de 2017, el salario mínimo legal mensual vigente para 2018 es de \$781 242.

especial protección constitucional. Tal calidad le es reconocida dada su pérdida de capacidad laboral del 72.80 %, sumada a la circunstancia particular de que esta fue adquirida mientras se desempeñaba como patrullero de la Policía Nacional, es decir, como miembro de la Fuerza Pública. La jurisprudencia constitucional ha determinado que las personas a quienes les ha sido dictaminada una disminución de su capacidad laboral de este grado tienen el estatus mencionado y que tal protección especial adquiere un valor particular cuando se trata de un miembro de la Fuerza Pública.⁶⁶

En segundo lugar, es clara la afectación al mínimo vital del demandante y de sus padres, personas de la tercera edad y, por consiguiente, también protegidos constitucionalmente. Como resultado de la disminución de su capacidad laboral, sus ingresos mensuales se redujeron a la mitad, pues su pensión de invalidez equivale al 50 % del salario que recibía como patrullero. Lo anterior, aunado a los descuentos que son aplicados cada mes sobre su mesada pensional, genera que reciba menos de un salario mínimo legal mensual vigente para responder por su sostenimiento y el de sus dos padres. Adicionalmente, dado que no puede cubrir la totalidad de las cuotas mensuales para pagar el crédito, su monto puede aumentar con el paso del tiempo, como resultado de los intereses moratorios aplicables.

3.1.3. Con estas dos conclusiones en mente, la Sala estudiará algunas particularidades del caso que tienen relevancia constitucional, para determinar si procede o no la reapertura del debate relativo a la segunda acción de tutela del señor Burbano contra Vidalfa y el Banco de Bogotá. La Sentencia abordará, a continuación, los dos argumentos en los que la Sala encuentra que se sustenta la objeción de Vidalfa a la reclamación del accionante: (i) la supuesta falta de configuración de una incapacidad total y permanente, que es el riesgo asegurado, y (ii) la presunta existencia de una preexistencia no informada por el accionante. Como se explica en las dos secciones siguientes, la Sala considera que tales argumentos no son válidos en el marco del presente caso. No obstante, la Corte hará referencia a un debate legítimo que no ha sido resuelto y que no le permite revisar en detalle los fallos que no fueron *formalmente* seleccionados.

3.2. El argumento de Vidalfa sobre la ausencia de una “incapacidad total y permanente” se basa en una interpretación arbitraria e irrazonable de las condiciones de la póliza

⁶⁶ La protección especial de los sujetos mencionados ha sido reconocida, entre otras, en sentencias tales como las siguientes: T-443 de 2017 (MP Iván Humberto Escruera Mayolo, AV Alberto Rojas Ríos) y T-008 de 2018 (MP Alberto Rojas Ríos). En específico, la Corte ha reconocido el carácter particular que esta protección adquiere en el caso de miembros de la fuerza pública en sentencias como la T-516 de 2013 (MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub) y la T-717 de 2017 (MP Diana Fajardo Rivera, AV Carlos Bernal Pulido). Esta última interpretación se deriva de jurisprudencia más temprana en la que esta Corporación ha resaltado que los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional son “*personas que por la naturaleza de sus funciones y debido a las actividades que diariamente ejecutan, afrontan riesgos permanentes para su vida e integridad personal y que frecuentemente sufren lesiones severas, en muchos casos irreversibles. La sociedad y el Estado tienen entonces un compromiso particular, pues se trata de garantizar y prestar el servicio de seguridad social, a quienes de manera directa actúan para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades*” (sentencia T-1197 de 2001, MP Rodrigo Uprimny Yepes).

3.2.1. La Corte ha reconocido de manera reiterada la importancia del principio de buena fe en el marco del vínculo jurídico que el contrato de seguro plantea entre una compañía aseguradora y sus usuarios o beneficiarios, así como las correlativas limitaciones a la libertad contractual en estos escenarios. El lugar central que tal principio tiene en dichas relaciones ha llevado a que la Corte proteja los derechos fundamentales de los asegurados en casos como el presente, cuando la objeción de la aseguradora se basa en actuaciones arbitrarias que carecen de justificación.⁶⁷ Así, una objeción de la aseguradora no se puede basar, por ejemplo, en una interpretación arbitraria e irrazonable de las condiciones de la póliza. Si el juez de tutela encuentra una interpretación de este tipo que resulta en la vulneración de derechos fundamentales, en principio, debe proceder a protegerlos, pues como se dijo anteriormente, el litigio se sale del ámbito de una pretensión estrictamente económica y toma relevancia constitucional.

3.2.2. Uno de los argumentos de Vidalfa para objetar la reclamación del señor Burbano se refiere a que no se configura en el presente caso una incapacidad total y permanente, que es el riesgo que cubre la póliza a la que ingresó el accionante en calidad de asegurado. Este argumento se basa en el hecho de que la Junta Médico-Laboral cuyo dictamen motivó la solicitud del actor determinó una pérdida de capacidad laboral del 53.20 %, que la llevó a establecer la existencia de una “*incapacidad permanente parcial*”⁶⁸. La Aseguradora, entonces, cita el Decreto 1796 de 2000, que contiene el régimen especial aplicable al accionante por tratarse de un miembro de la Policía Nacional y que indica que “*se considera inválida la persona cuando la incapacidad permanente parcial sea igual o superior al 75% de disminución de la capacidad laboral*”.⁶⁹ Este régimen no prevé expresamente una incapacidad clasificada como “total y permanente”, sino que clasifica las incapacidades en temporales y permanentes parciales —las últimas son las que generan la “*invalidéz*” de la persona en los términos de la norma—. Así, Vidalfa concluye que el señor Burbano no tiene una incapacidad total y permanente que active la aplicación de la cobertura.

3.2.3. La Sala encuentra que tal interpretación de las condiciones de la póliza es arbitraria e irrazonable por las siguientes razones. En primer lugar, como se indicó anteriormente, la póliza dispone que el dictamen de pérdida de capacidad laboral en el que se base la reclamación correspondiente “*deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%)*”⁷⁰. En relación con este requisito, las condiciones ofrecidas por Vidalfa, que fueron aceptadas por el accionante,

⁶⁷ Véanse, por ejemplo, las sentencias T-832 de 2010 (MP Nilson Pinilla Pinilla), T-751 de 2012 (MP María Victoria Calle Correa), T-720 de 2013 (MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), T-222 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-830 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-007 de 2015 (MP Jorge Iván Palacio Palacio), T-393 de 2015 (MP Myriam Ávila Roldán), T-282 de 2016 (MP Gloria Stella Ortiz Delgado) y T-676 de 2016 (MP Alejandro Linares Cantillo).

⁶⁸ Cuaderno principal, folios 15-17.

⁶⁹ Artículo 28.

⁷⁰ Cuaderno principal, folios 18-20.

establecen expresamente que “*bajo este amparo se cubren miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional*”⁷¹.

El señor Burbano es un miembro de la Policía Nacional. La póliza a la que ingresó como asegurado no solo indica que se considera incapacidad total y permanente la derivada un dictamen que defina una disminución de la capacidad laboral mayor al 50 %, sino que cubre expresamente bajo este amparo a los miembros de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional. La Corte, por consiguiente, considera que la interpretación que Vidalfa defiende en este caso es arbitraria e irrazonable, pues se sale de la literalidad de las condiciones que la misma Compañía ofrece para que sus usuarios o clientes se adhieran a ellas. No es razonable, entonces, que la Aseguradora niegue la indemnización a la que hay lugar como resultado de la póliza por no configurarse la pérdida de capacidad laboral que, en los términos del Decreto 1796 de 2000, lleva a que un miembro de la Policía Nacional se considere inválido.

3.2.4. No es razonable esta interpretación, en segundo lugar, en la medida que el régimen especial aplicable a una persona como el accionante, definido en el Decreto mencionado, no prevé una incapacidad catalogada como “total y permanente”, sino que las clasifica únicamente en temporales y permanentes parciales. Sería abusivo, entonces, si Vidalfa pretende sustentar su objeción en esta norma, que ofreciera sus pólizas a miembros de las Fuerzas Militares o de la Policía Nacional, por ejemplo, pues nunca se darían las condiciones necesarias para activar la cobertura contratada.

3.3. No existe un nexo causal entre la preexistencia alegada por Vidalfa y la pérdida de capacidad laboral del accionante

3.3.1. Como consecuencia de la aplicación del mencionado principio de buena fe al contrato de seguro y, además, del derecho al debido proceso, la Corte ha entendido que, en casos como el que se estudia,

“la aseguradora y el banco deberán evaluar las pruebas aportadas a la reclamación efectuada por el tomador del seguro o el usuario financiero, con el fin de determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual o de la procedencia de la indemnización”.⁷²

En este sentido, la Corte ha establecido que, al alegar la configuración de reticencia del asegurado derivada de una presunta preexistencia, la carga de la prueba recae en la aseguradora, que debe probar de manera clara y precisa un nexo de causalidad entre la preexistencia alegada y la condición médica que genera el siniestro.⁷³ En otras palabras, en un caso como este, al afirmar que

⁷¹ Cuaderno principal, folios 18-20.

⁷² Sentencia T-282 de 2016 (MP Gloria Stella Ortiz Delgado).

⁷³ Véanse las sentencias T-720 de 2013 (MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, SV Luis Guillermo Guerrero Pérez) y T-282 de 2016 (MP Gloria Stella Ortiz Delgado). Sobre la carga de la prueba en el contrato de seguro, véase, por ejemplo la sentencia T-222 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva).

existe reticencia, la compañía debe acreditar que existe un vínculo entre la preexistencia que afirma no fue informada por el asegurado y la pérdida de capacidad laboral que motiva la reclamación correspondiente. La Corte ha entendido, de hecho, que la aseguradora tiene una doble carga que se traduce en el deber de probar dos elementos: (i) uno objetivo, que equivale a la mencionada “*relación inescindible entre la condición médica preexistente y el siniestro acaecido*”; y (ii) uno subjetivo, consistente en “*que el tomador actuó de mala fe, y que voluntariamente omitió la comunicación de dicha condición*”.⁷⁴

3.3.2. Pues bien, la Sala encuentra que en el presente caso Vidalfa no acreditó ninguno de estos dos elementos. El segundo argumento en el que basa su objeción frente a la reclamación del accionante consiste en que existe una preexistencia que el actor no informó en el momento de ingresar a la póliza: una fractura del hueso escafoides derecho que una Junta Médico-Laboral de la Policía Nacional estudió en noviembre de 2014 y para la que determinó que no existía pérdida de capacidad laboral alguna.⁷⁵

En este orden de ideas, la Sala concluye, por un lado, que Vidalfa no acreditó ni el vínculo entre esta supuesta preexistencia y la condición médica que motivó la calificación de la pérdida de capacidad laboral del accionante, en la que basó su reclamación; ni tampoco probó la mala fe del señor Burbano. Pero además, por otro lado, la Sala encuentra que dicho vínculo no existe. Como ya se dijo, la Junta Médico-Laboral que estudió esta lesión no determinó ninguna disminución de la capacidad laboral del demandante. De hecho, la Junta del 10 de mayo de 2016, que emitió el dictamen que el accionante adjuntó a su reclamación, determinó no asignar “*índices lesionales*” con respecto a tal condición, dado que ya había sido estudiada por una Junta previa. La pérdida de capacidad laboral del 53.20 % que la Junta de 2016 decidió establecer se derivó de los diagnósticos de trastorno de ansiedad y parálisis facial de Bell. Por estos motivos, para la Sala no está acreditado un vínculo entre la preexistencia alegada por la accionada y la condición que motivó la reclamación del accionante.

3.4. La Sala encuentra que existe un debate legítimo referido a los antecedentes de ansiedad del accionante, que no le permite asumir la revisión de los fallos que no fueron *formalmente* seleccionados por esta Corporación

3.4.1. A pesar de que los argumentos de Vidalfa, estudiados anteriormente, no están llamados a prosperar, la Sala observa que, en el presente caso, existe un debate legítimo que debe ser resuelto a través de los mecanismos ordinarios de defensa que el actor tiene a su disposición. Como se anotó en la sección I de esta Sentencia, la historia clínica del señor Burbano registrada entre el 10 y el 21 de diciembre de 2015 durante el periodo que estuvo hospitalizado en la Unidad Mental del Hospital Departamental María Inmaculada E. S. E. de Florencia (Caquetá) menciona “*antecedentes de tratamiento psiquiátrico por*

⁷⁴ Sentencia T-282 de 2016 (MP Gloria Stella Ortiz Delgado).

⁷⁵ Cuaderno de revisión, folios 86-87.

presentar episodio de ansiedad y depresión con ataque de pánico”.⁷⁶ La Corte estima que este tipo de información podría tener relevancia a la hora de determinar si Vidalfa incumplió el contrato de seguro al objetar la reclamación del accionante, teniendo en cuenta que el señor Burbano ingresó a la póliza de seguro de vida grupo deudores el 9 de diciembre de 2015.

No obstante, este debate deberá ser ventilado a través de los mecanismos ordinarios, pues de su resolución podría depender la definición sobre el presunto incumplimiento contractual de Vidalfa, más allá de la discusión puramente constitucional. Específicamente, según lo ha reconocido la jurisprudencia constitucional, como regla general, el mecanismo judicial ordinario para litigar causas relativas a un contrato de seguros es el proceso ordinario adelantado ante la Jurisdicción Civil.⁷⁷ Adicionalmente, el numeral 2 del artículo 24 del Código General del Proceso,⁷⁸ así como el artículo 57 del Estatuto del Consumidor⁷⁹ le asignan a la Superintendencia Financiera facultades jurisdiccionales que le permiten conocer, a prevención y a través del proceso verbal o verbal sumario,⁸⁰

“de las controversias que surjan **entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas** relacionadas exclusivamente con **la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales** que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, **aseguradora** y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público” (énfasis añadido).⁸¹

Al referirse a esta segunda alternativa, este Tribunal ha anotado que

“se entiende que existe una alternativa adicional a la cual pueden acudir los tomadores o beneficiarios de un seguro, para lograr la protección y el restablecimiento de sus derechos, la cual garantiza el conocimiento técnico y especializado que demandan los litigios y controversias que surgen de una relación de aseguramiento, con una amplia potestad de definición”.⁸²

La Sala aclara, en cualquier caso, que la jurisprudencia constitucional ha reconocido escenarios en los que, a pesar de que existen mecanismos

⁷⁶ Cuaderno principal, folio 12.

⁷⁷ Véanse, por ejemplo, las sentencias T-570 de 2015 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), T-058 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), T-501 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo) y T-676 de 2016 (MP Alejandro Linares Cantillo).

⁷⁸ Ley 1564 de 2012.

⁷⁹ Ley 1480 de 2011.

⁸⁰ El parágrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso establece que “*los procesos que versen sobre violación a los deberes de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos*”.

⁸¹ Numeral 2 del artículo 24 del Código General del Proceso.

⁸² Sentencia T-660 de 2017 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Antonio José Lizarazo Ocampo).

ordinarios de defensa, estos no resultan idóneos y/o eficaces para contrarrestar la presunta vulneración de los derechos fundamentales del accionante, por lo que la acción de tutela puede resultar procedente. Esta, de cualquier manera, es una conclusión que debe estar precedida de un análisis de las circunstancias particulares de cada caso.⁸³ En contextos específicos, la Corte ha entendido de manera excepcional que la acción de tutela es procedente para reclamar el pago de pólizas de seguros.⁸⁴

3.4.2. Así las cosas, la Sala concluye que, en las condiciones concretas del presente caso, no se encuentra justificada la reapertura del debate que se estudió en los fallos correspondientes a la segunda acción de tutela del señor Burbano, que no fueron *formalmente* seleccionados para revisión debido a un error en el trámite de selección. Tal conclusión se deriva de la existencia de una discusión legítima que deberá ser resuelta a través de los mecanismos ordinarios de defensa que el actor tiene a su disposición. Dada la existencia del debate mencionado, la Corte no puede establecer con toda la claridad y certeza que exista una vulneración arbitraria y material de los derechos fundamentales del accionante, que lleve forzosamente a reabrir un debate ya cerrado en detrimento del principio de cosa juzgada constitucional. Ahora bien, dado que se encontró una afectación con respecto al mínimo vital del accionante y de sus padres, la Sala tomará las medidas que se explican a continuación.

4. Existe una situación actual, real y presente que vulnera el derecho al mínimo vital del accionante y de sus padres, por lo que el juez de tutela debe tomar medidas dirigidas a mitigar tal afectación

4.1. De acuerdo con lo concluido en la sección 3.1. de la presente Sentencia, es claro que, en sus circunstancias actuales, el mínimo vital del accionante y de sus padres se encuentra en peligro. La Corte ha reconocido que, dado el carácter informal y sumario del proceso de tutela, el juez constitucional está facultado para tomar decisiones por fuera de lo estrictamente solicitado en el correspondiente recurso de amparo.⁸⁵ Por consiguiente, a pesar de que la Sala determinó que en este caso no procede, en sede de revisión, la reapertura del debate relativo a la segunda acción de tutela que presentó el actor, no puede

⁸³ Véanse, entre muchas otras, las sentencias T-302 de 1993 (MP Hernando Herrera Vergara), T-378 de 1994 (MP Eduardo Cifuentes Muñoz), T-117 de 1995 (MP José Gregorio Hernández Galindo), T-203 de 1996 (MP Vladimiro Naranjo Mesa), T-345 de 1997 (MP José Gregorio Hernández Galindo), T-210 de 1998 (MP Fabio Morón Díaz), T-1012 de 2003 (MP Eduardo Montealegre Lynett), T-514 de 2008 (MP Clara Inés Vargas Hernández), T-052 de 2013 (MP Nilson Pinilla Pinilla) y T-724 de 2017 (MP Antonio José Lizarazo Ocampo).

⁸⁴ La Corte ha entendido que procede la acción de tutela para reclamar el pago de la indemnización correspondiente a una póliza de seguro de vida o de accidentes personales, por ejemplo, en las sentencias T-832 de 2010 (MP Nilson Pinilla Pinilla), T-1018 de 2010 (MP Nilson Pinilla Pinilla), T-751 de 2012 (MP María Victoria Calle Correa), T-342 de 2013 (MP Nilson Pinilla Pinilla, AV Alberto Rojas Ríos), T-222 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-316 de 2015 (MP María Victoria Calle Correa, SPV Luis Guillermo Guerrero Pérez), entre múltiples otras providencias.

⁸⁵ Las facultades *extra* y *ultra petita* del juez de tutela han sido reconocidas por esta Corporación en sentencias tales como las siguientes: T-310 de 1995 (MP Vladimiro Naranjo Mesa), T-450 de 1998 (MP Alfredo Beltrán Sierra), T-886 de 2000 (MP Alejandro Martínez Caballero), T-794 de 2002 (MP Alfredo Beltrán Sierra), T-610 de 2005 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra), SU-484 de 2008 (MP Jaime Araújo Rentería), SU-195 de 2012 (MP Jorge Iván Palacio Palacio, SPV Jorge Ignacio Pretelt Chaljub) y T-634 de 2017 (MP Cristina Pardo Schlesinger).

desconocer la situación que se describió, pues ha detectado que existen derechos fundamentales afectados.

4.2. Dado que tal afectación se deriva de los descuentos que se aplican sobre la mesada pensional del demandante como resultado de su crédito con el Banco de Bogotá, la Sala encuentra necesario tomar medidas para mitigarla. Por consiguiente, impartirá una serie de órdenes dirigidas a dicho establecimiento de crédito, teniendo en cuenta la disminución de los ingresos del actor y las consecuentes dificultades que le han surgido para cubrir el crédito adquirido. La Corte ha ordenado la aplicación de remedios de este tipo en virtud del principio de solidaridad, que como principio fundamental reconocido en la Constitución Política y derivado de la cláusula de Estado social de derecho,⁸⁶ implica “*racionalizar ciertos intercambios sociales (...) [y] corregir sistemáticamente algunos de los efectos nocivos que tienen las estructuras sociales y económicas sobre la convivencia política a largo plazo*”.⁸⁷ En consecuencia, las órdenes que se impartirán están dirigidas a que se renegocien las condiciones de pago del crédito de libranza que el accionante adquirió con el Banco de Bogotá y a evitar que en las condiciones actuales se emprenda o se continúe, si ya se inició, el cobro judicial o extrajudicial de la deuda.⁸⁸

5. En el expediente cuyo fallo fue *formalmente* seleccionado, el derecho de petición del accionante debía ser protegido, como en efecto ocurrió

5.1. Habiendo analizado la totalidad de los hechos conocidos por la Corte en el presente caso, la Sala confirmará el fallo que concedió la tutela del derecho de petición del accionante en el expediente que fue seleccionado para revisión. La Corte Constitucional, por un lado, ha reconocido la procedencia de la acción de tutela contra entidades del sistema financiero y asegurador, en la medida que (i) realizan una actividad de interés público, por lo que sus operaciones, al

⁸⁶ De acuerdo con el artículo 1 de la Constitución Política, “*Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general*” (énfasis añadido).

⁸⁷ Sentencia T-520 de 2003 (MP Rodrigo Escobar Gil).

⁸⁸ La Corte Constitucional ha ordenado la aplicación de este tipo de remedios en sentencias como las que se describen a continuación, en las que han sido analizados casos similares al estudiado en la presente providencia. En la sentencia T-857 de 2010 (MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), la Corte ordenó que, en el evento en que la pérdida de capacidad laboral que le fuera dictaminada al accionante no fuera suficiente para activar la póliza, el banco con el que el demandante había adquirido el crédito acordara con este último “*una reestructuración de su crédito*”. Igualmente, en las sentencias T-328A de 2012 (MP Mauricio González Cuervo, SPV Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), T-058 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo) y T-463 de 2017 (MP Cristina Pardo Schlesinger, AV Alberto Rojas Ríos y SV Iván Humberto Escrucería Mayolo), en las que la Corte, por distintas razones relacionadas con los casos específicos, negó el amparo o declaró improcedente la acción de tutela contra una compañía aseguradora, se ha ordenado a los bancos involucrados la renegociación o reajuste del crédito, tras encontrar derechos fundamentales afectados. En la sentencia T-662 de 2013 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), por su parte, la Corte concedió el amparo y ordenó que la aseguradora pagara el monto del crédito y, adicionalmente, que el banco involucrado se abstuviera de iniciar cualquier cobro. En caso de que se hubiese emprendido ya algún proceso judicial, la Corte ordenó “*al juez de conocimiento dar por terminado inmediatamente cualquier tipo de proceso y levantar las medidas cautelares que se hayan producido con ocasión del mismo*”. Otras órdenes de esta clase se encuentran también en providencias en las que este Tribunal ha conocido de casos en que víctimas de la violencia (de secuestro o desplazamiento forzado, especialmente) se han visto en situaciones análogas frente a créditos que han adquirido. Ver, en este sentido, por ejemplo, las sentencias T-358 de 2008 (MP Nilson Pinilla Pinilla), T-312 de 2010 (MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub) y T-207 de 2012 (MP Juan Carlos Henao Pérez).

menos en algunas circunstancias, son una manifestación de un servicio público; y (ii) sus clientes y usuarios se encuentran en una situación de indefensión frente a ellas, dada su posición dominante.⁸⁹ Por otro lado, una organización o institución privada⁹⁰ en una posición dominante vulnera el derecho de petición de una persona que se encuentra en situación de indefensión frente a la primera, cuando dicha persona presenta una solicitud

⁸⁹ Según el artículo 335 de la Constitución Política, “*las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito*”. Por un lado, con base en la norma citada, la Corte ha llamado la atención sobre el carácter de interés público de las actividades que realizan las entidades que hacen parte del sistema financiero y asegurador. De esta manera, esta Corporación ha entendido que, dado que sus operaciones involucran la captación de recursos del público, constituyen una manifestación de un servicio público. En este sentido, véanse, por ejemplo, las sentencias de revisión de tutelas T-057 de 1995 (MP Eduardo Cifuentes Muñoz, AV Carlos Gaviria Díaz), T-661 de 2001 (MP Jaime Córdoba Triviño), T-847 de 2010 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-738 de 2011 (MP Mauricio González Cuervo), T-662 de 2013 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-058 de 2014 (MP Nilson Pinilla Pinilla), T-007 de 2015 (MP Jorge Iván Palacio Palacio), T-501 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), T-676 de 2016 (MP Alejandro Linares Cantillo) y T-400 de 2017 (MP Alberto Rojas Ríos). La Sala Plena de la Corte también se ha pronunciado en ese sentido en sentencias tales como la C-378 de 2010 (MP Jorge Iván Palacio Palacio, SV Humberto Antonio Sierra Porto) y la C-640 de 2010 (MP Mauricio González Cuervo). Con respecto a la actividad de las compañías aseguradoras, específicamente, la Sala Plena de la Corte Constitucional comenzó a emitir pronunciamientos de fondo sobre su condición de servicios de interés público en las sentencias C-232 de 1997 (MP Jorge Arango Mejía, AV Eduardo Cifuentes Muñoz) y C-269 de 1999 (MP Martha Victoria Sáchica de Moncaleano, AV Eduardo Cifuentes Muñoz). Por otro lado, esta Corporación ha considerado que el recurso de amparo procede contra las entidades del sistema mencionado, dado que tienen una posición dominante en su relación con sus usuarios y clientes, quienes se encuentran en una situación de indefensión frente a las primeras. Al respecto, véanse, entre otras, las sentencias T-118 de 2000 (MP José Gregorio Hernández Galindo), T-661 de 2001 (MP Jaime Córdoba Triviño), T-1085 de 2002 (MP Jaime Araujo Rentería), T-323 de 2003 (MP Alfredo Beltrán Sierra), T-608 de 2008 (MP Clara Inés Vargas Hernández), T-863 de 2005 (MP Álvaro Tafur Galvis), T-517 de 2006 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra), T-136 de 2013 (MP Jorge Iván Palacio Palacio), T-222 de 2014 (MP Luis Ernesto Vargas Silva), T-316 de 2015 (MP María Victoria Calle Correa, SPV Luis Guillermo Guerrero Pérez), T-570 de 2015 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Gabriel Eduardo Mendoza Martelo) y T-676 de 2016 (MP Alejandro Linares Cantillo). De esta manera, se concluye que la acción de tutela contra entidades del sistema financiero y asegurador resulta procedente, en la medida que queda cubierta por dos de los casos en las que procede el recurso de amparo contra acciones u omisiones de particulares, de acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política y los numerales 3 y 9 del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

⁹⁰ El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición y establece que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”. Igualmente, faculta al Legislador para “*reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”. En virtud de esta norma, la Corte Constitucional ha protegido de manera reiterada el derecho de petición cuando una autoridad no responde de fondo y de manera oportuna una solicitud de una persona. Ahora bien, la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho de petición, en general, y su ejercicio ante organizaciones e instituciones privadas, en particular. La Sala Plena de la Corte Constitucional se pronunció sobre la constitucionalidad de dicha ley estatutaria mediante la sentencia C-951 de 2014 (MP Martha Victoria Sáchica Méndez). No obstante, desde antes de su promulgación, la Corte ha entendido que, en determinadas circunstancias, este derecho se debe proteger con respecto a solicitudes presentadas frente a particulares. Véanse, entre muchas otras, las sentencias T-507 de 1993 (MP Alejandro Martínez Caballero), T-126A de 1994 (MP Hernando Herrera Vergara), T-529 de 1995 (MP Fabio Morón Díaz), T-105 de 1996 (MP Vladimiro Naranjo Mesa), T-165 de 1997 (MP José Gregorio Hernández Galindo), T-391 de 1998 (MP Fabio Morón Díaz), T-306 de 1999 (MP Martha Victoria Sáchica Méndez), SU-166 de 1999 (MP Alejandro Martínez Caballero), T-295 de 2000 (MP Alfredo Beltrán Sierra), T-730 de 2001 (MP Rodrigo Escobar Gil), T-111 de 2002 (MP Manuel José Cepeda Espinosa), T-215 de 2003 (MP Álvaro Tafur Galvis), T-275 de 2005 (MP Humberto Antonio Sierra Porto), T-345 de 2006 (MP Manuel José Cepeda Espinosa), T-051 de 2007 (MP Clara Inés Vargas Hernández), T-707 de 2008 (MP Manuel José Cepeda Espinosa), T-425 de 2010 (MP Juan Carlos Henao Pérez), T-268 de 2013 (MP Jorge Iván Palacio Palacio, SV Nilson Pinilla Pinilla) y T-903 de 2014 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez). Naturalmente, una vez la ley mencionada fue promulgada, la Corte ha continuado reiterando la línea jurisprudencial en comento, por ejemplo, en las sentencias T-430 de 2017 (MP Alejandro Linares Cantillo), T-451 de 2017 (MP Carlos Bernal Pulido), T-477 de 2017 (MP Gloria Stella Ortiz Delgado), T-487 de 2017 (MP Alberto Rojas Ríos) y T-333 de 2018 (MP Diana Fajardo Rivera, SV Alejandro Linares Cantillo).

vinculada a la garantía de un derecho fundamental y la entidad no emite una respuesta de fondo dentro del término legalmente establecido para ello.⁹¹

5.2. La Corte anota que, de acuerdo con la jurisprudencia sobre la materia, la acción de tutela resulta procedente en el caso de la referencia.⁹² Las peticiones que el actor presentó ante Vidalfa en calidad de cliente de esta Compañía no fueron respondidas por Vidalfa dentro del término legal. No solo se encuentra el señor Burbano en una situación de indefensión frente a la Aseguradora que tiene a su vez una posición dominante según la jurisprudencia aquí reiterada, sino que las peticiones del actor estaban estrechamente vinculadas con la garantía de su derecho fundamental al mínimo vital y el de sus dos padres, dadas las circunstancias ya analizadas. Por consiguiente, el ejercicio del derecho fundamental de petición procedía en el caso analizado. Así, la Corte concluye que la accionada en definitiva vulneró el derecho fundamental de petición del accionante al omitir dar respuesta a sus solicitudes.⁹³

⁹¹ En el marco de la línea mencionada, la jurisprudencia constitucional ha reconocido que el derecho de petición se puede ejercer frente a particulares, entre otros escenarios, (i) cuando la petición se presenta para la garantía o ejercicio de otro derecho fundamental (ver, por ejemplo, las sentencias T-105 de 1996, MP Vladimiro Naranjo Mesa; T-374 de 1998, MP José Gregorio Hernández Galindo; SU-166 de 1999, MP Alejandro Martínez Caballero; T-268 de 2013, MP Jorge Iván Palacio Palacio, SV Nilson Pinilla Pinilla; y T-919 de 2014, MP Martha Victoria Sáchica Méndez); (ii) cuando la persona que presenta la solicitud se encuentra en una situación de indefensión frente a la entidad a quien la dirige (ver, por ejemplo, las sentencias T-498 de 1994, MP Eduardo Cifuentes Muñoz; T-368 de 1998, MP Fabio Morón Díaz; y T-163 de 2002, MP Jaime Córdoba Triviño); y (iii) cuando la organización o institución privada tiene una posición dominante (ver, por ejemplo, la sentencia T-345 de 2006, MP Manuel José Cepeda Espinosa). Estas reglas, además, fueron sistematizadas por la Sala Plena de esta Corporación al estudiar la Ley 1755 de 2015 en la sentencia C-951 de 2014 (MP Martha Victoria Sáchica Méndez), a la que se hizo referencia anteriormente. Esta ley estatutaria, por su parte, no solo establece en su artículo 32 que “*toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica*”; sino que también en el párrafo 1 del mismo artículo extiende esta posibilidad a solicitudes que se presentan ante personas naturales, al disponer que “*este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario*”. La Corte ha aclarado que el hecho de que uno de los párrafos de la norma que reconoce el ejercicio del derecho de petición ante particulares establezca estas condiciones para la presentación de solicitudes ante personas naturales no puede ser interpretado en el sentido de que “*si una persona tiene una relación de subordinación o indefensión con una persona jurídica, o en caso de que esa persona jurídica ejerza posición dominante, el afectado no pueda acudir al derecho de petición*” (sentencia T-726 de 2016, MP Alejandro Linares Cantillo, SV Gloria Stella Ortiz Delgado; esta providencia fue reiterada en la sentencia T-430 de 2017, MP Alejandro Linares Cantillo). Esta posibilidad ha sido reconocida, como se ha explicado, desde antes de la expedición de la ley que reguló el derecho fundamental de petición.

⁹² La Sala verifica que la persona que instauró la acción de tutela podía interponerla. Yerlin Antonio Burbano Maya considera que sus derechos fundamentales fueron vulnerados e interpuso el recurso de amparo en nombre propio. Igualmente, la Corte encuentra que la acción se presentó contra la persona o entidad que supuestamente vulneró los derechos del accionante y que el demandante podía dirigirla contra esta, pues a pesar de que Vidalfa es un particular, de acuerdo con la jurisprudencia que aquí se ha reiterado, las entidades del sistema financiero y asegurador (i) desarrollan actividades de interés público, que pueden implicar manifestaciones de un servicio público; y (ii) tienen una posición dominante frente a sus usuarios y clientes, quienes están en una situación de indefensión frente a ellas. Además, la Sala considera que la acción de tutela fue interpuesta en un término razonable. El accionante presentó las solicitudes para el pago de la póliza a Vidalfa y al Banco de Bogotá entre octubre y noviembre de 2016. Ante la falta de respuesta, interpuso la acción de tutela el 10 de febrero de 2017. Esta Corporación entiende, entonces, que el demandante ha actuado de manera oportuna frente a los hechos que aquí se estudian. Finalmente, este Tribunal estima que, en el presente caso, la acción de tutela es un medio idóneo y eficaz para exigir la garantía de los derechos fundamentales de la persona que la instauró, pues no existe en el sistema jurídico otro mecanismo judicial para reclamar el cumplimiento del derecho de petición.

⁹³ Como se establece en la sentencia T-430 de 2017 (MP Alejandro Linares Cantillo), esta Corporación ha entendido reiteradamente que el núcleo esencial del derecho de petición está conformado por tres elementos:

6. Resumen de la decisión y de las órdenes a impartir

6.1. Con base en las consideraciones presentadas, la Sala confirmará la Sentencia de instancia que se revisó en esta providencia, en la medida que tuteló el derecho de petición del señor Burbano ante la falta de respuesta de Vidalfa a sus solicitudes.

6.2. Como consecuencia de los hechos que conoció en sede de revisión en relación con el error operativo que llevó a la selección del expediente equivocado, la Sala aplicará los siguientes remedios:

6.2.1. Ordenará a la Secretaría General de la Corte Constitucional que tome las medidas necesarias y adopte las correcciones del caso para asegurar que la información entregada a las personas y entidades que solicitan datos sobre los expedientes radicados en esta Corporación sea correcta, cierta, confiable y precisa.

6.2.2. Prevendrá a la Defensoría del Pueblo, a la Procuraduría General de la Nación y a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para que, al insistir ante la Corte Constitucional en la selección de determinados fallos de tutela, tomen las medidas necesarias para asegurar que los datos incluidos en el escrito correspondiente sean los correctos, de manera que se garantice que, en caso de que la Sala de Selección respectiva acoja la solicitud de dichas entidades, el expediente que efectivamente se seleccione sea también el correcto.

6.3. Para proteger el derecho al mínimo vital del accionante, de acuerdo con la parte motiva de esta Sentencia, impartirá las siguientes órdenes al Banco de Bogotá:

6.3.1. Otorgar al accionante la posibilidad de renegociar los términos y condiciones del contrato crediticio, para ajustarlo a unos compromisos que no afecten su mínimo vital. Por lo tanto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Sentencia, el Banco de Bogotá deberá iniciar un proceso de negociación orientado a establecer un acuerdo con el actor, de manera tal que las condiciones anteriores, presentes y futuras del cobro del crédito se ajusten a la situación en la que actualmente se encuentra y a su capacidad de pago. Tal Entidad deberá proponerle alternativas de refinanciación y renegociación al accionante, y explicarle detalladamente y de forma comprensible sus alcances y efectos en términos de plazos, intereses y monto total a pagar. Las nuevas condiciones solo serán exigibles bajo el supuesto de que el demandante manifieste su consentimiento en ese sentido.⁹⁴

“(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.

⁹⁴ Los términos de esta orden han sido establecidos con base en las que fueron impartidas en sentencias como las siguientes. En la T-328A de 2012 (MP Mauricio González Cuervo, SPV Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), la Corte incluyó la siguiente orden: “*ORDÉNASE al Banco GNB Sudameris, iniciar dentro de los 5 días siguientes a la notificación de esta sentencia, en caso de que el accionante manifieste su disposición para*

Por lo demás, durante la realización de tal proceso, el actor deberá estar acompañado por el Defensor del Consumidor Financiero de la citada Entidad Bancaria, con el propósito de que las condiciones establecidas obedezcan a una adecuada gestión del riesgo crediticio y tomen en consideración las diferentes variables que, teniendo en cuenta la situación del accionante, puedan resultar relevantes. El Defensor del Consumidor Financiero deberá contribuir a asegurar, adicionalmente, que el accionante comprenda con claridad las condiciones que acuerde con el Banco de Bogotá.⁹⁵

6.3.2. Abstenerse de iniciar cualquier tipo de cobro (judicial y/o extrajudicial) en contra del demandante, por el crédito de libranza del cual es deudor, para permitir que el proceso de negociación al que se refiere la orden anterior culmine y que el actor comience a cumplir con su obligación en los términos que sean acordados. En caso de que haya iniciado un proceso ejecutivo para exigir el pago de la suma adeudada por el accionante, dentro de los ocho (8) días siguientes a la notificación de esta providencia, el Banco de Bogotá deberá informar sobre la presente providencia al juez ordinario que esté conociendo de dicho proceso, para que se dé por terminado inmediatamente y se levanten las medidas cautelares que se hayan producido con ocasión de este.⁹⁶

III. DECISIÓN

hacerlo, un proceso de negociación orientado a establecer un acuerdo con el accionante de manera tal que las condiciones anteriores, presentes y futuras del cobro del crédito se ajusten a la situación en la que actualmente se encuentra y a su capacidad de pago. Tal entidad deberá proponerle al accionante, alternativas de refinanciación y renegociación exponiendo detalladamente y de forma comprensible su alcance y efectos. La Superintendencia Financiera así como el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad bancaria deberán acompañar el proceso de negociación con el propósito de que las condiciones establecidas obedezcan a una adecuada gestión del riesgo crediticio y tomen en consideración las diferentes variables que, atendiendo la situación del accionante, puedan resultar relevantes". Por su parte, en la T-058 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez, AV Alejandro Linares Cantillo y Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), la Corte ordenó al banco involucrado en ese caso *"que dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de esta providencia, se reúna con la señora Jacqueline Hernández Herrera, con el propósito de informarle sobre las nuevas condiciones a las cuales se sujetaría el contrato de mutuo No. 00130960009600127264, en los términos dispuestos en la parte motiva de esta providencia. || Para ello deberá explicarle lo que dicha modificación implica en términos de plazos, intereses y monto total a pagar. Las nuevas condiciones sólo serán exigibles bajo el supuesto de que la accionante manifieste su consentimiento en ese sentido. Por lo demás, durante la realización de este proceso, la actora deberá estar acompañada por el Defensor del Consumidor Financiero de la citada entidad bancaria, con el propósito de cumplir con los fines dispuestos en el numeral 3.6.4 de esta providencia"*.

⁹⁵ Adicional a las órdenes que se incluyeron como ejemplos en la nota al pie de página anterior, este tipo de remedio ha sido ordenado, por ejemplo, en la sentencia T-463 de 2017 (MP Cristina Pardo Schlesinger, SV Iván Humberto Escrucería Mayolo), en los siguientes términos: *"ORDENAR al Banco Citibank – Colombia S.A., que dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de esta providencia, se reúna con el señor José, con el propósito de informarle sobre las nuevas condiciones a las cuales se sujetarían la Tarjeta de Crédito MasterCard No. xxx y la cuenta corriente No. xxx, en los términos dispuestos en la parte motiva de esta providencia. || Para ello deberá explicarle lo que dicha modificación implica en términos de plazos, intereses y monto total a pagar. Las nuevas condiciones sólo serán exigibles bajo el supuesto de que el accionante manifieste su consentimiento en ese sentido. Por lo demás, durante la realización de este proceso, el accionante deberá estar acompañado por el Defensor del Consumidor Financiero de la citada entidad bancaria"*.

⁹⁶ Para la redacción de esta orden se tuvo en cuenta la siguiente, que fue impartida en la sentencia T-662 de 2013 (MP Luis Ernesto Vargas Silva): *"Ordenar al Banco BCSC abstenerse de iniciar cualquier tipo de cobro (judicial y/o extrajudicial) en contra de la Señora Mery Montoya de González por el crédito hipotecario del cual es deudora, el cual deberá cubrir la aseguradora Liberty Seguros S.A. En caso de haber iniciado algún trámite judicial, se ordena al juez de conocimiento dar por terminado inmediatamente cualquier tipo de proceso y levantar las medidas cautelares que se hayan producido con ocasión del mismo, de conformidad con la parte considerativa de este fallo"*.

Cuando la Corte Constitucional tiene conocimiento cierto e indiscutible de que un fallo de tutela fue seleccionado por error para revisión, en lugar de otro no seleccionado que tiene identidad de partes con el escogido y se refiere a hechos relacionados con este último, corresponde determinar si existe una afectación sustantiva y material de derechos o intereses constitucionalmente relevantes, que amerite reabrir el proceso de tutela cuyo expediente ha sido descartado. La regla descrita, que implica que la Corte haga un examen sustantivo previo del caso para determinar si procede su revisión, tiene carácter excepcional, pues solo aplica (i) en circunstancias en que sea evidente e innegable el error operativo que haya llevado a esta Corporación a seleccionar un expediente equivocado; y (ii) siempre y cuando la Sala tenga conocimiento sobre tal falla con posterioridad al vencimiento del término para insistir en la selección del expediente. En caso de que dicho término no haya vencido, los magistrados y las demás entidades facultadas podrán insistir en la selección del expediente ante la Sala de Selección respectiva.

Una organización o institución privada en una posición dominante vulnera el derecho de petición de una persona que se encuentra en situación de indefensión frente a la primera, cuando dicha persona presenta una solicitud vinculada a la garantía de un derecho fundamental y la entidad no emite una respuesta de fondo dentro del término legalmente establecido para ello.

En mérito de lo expuesto, la Corte Constitucional de la República de Colombia, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE

Primero. LEVANTAR la suspensión de términos decretada en el trámite de la referencia.

Segundo. CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el Juzgado Setenta y Siete (77) Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá, D.C. el 24 de febrero de 2017, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

Tercero. ORDENAR a la Secretaría General de la Corte Constitucional que tome las medidas necesarias y adopte las correcciones del caso para asegurar que la información entregada a las personas y entidades que solicitan datos sobre los expedientes radicados en la Corporación sea correcta, cierta, confiable y precisa.

Cuarto. PREVENIR a la Defensoría del Pueblo, a la Procuraduría General de la Nación y a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para que, al insistir ante la Corte Constitucional en la selección de determinados fallos de tutela, tomen las medidas necesarias para asegurar que

los datos incluidos en el escrito correspondiente sean los correctos, de manera que se garantice que, en caso de que la Sala de Selección respectiva acoja la solicitud de dichas entidades, el expediente que efectivamente se seleccione sea también el correcto.

Quinto. ORDENAR al Banco de Bogotá que, por conducto de su representante legal o de quien haga sus veces, otorgue a Yerlin Antonio Burbano Maya la posibilidad de renegociar los términos y condiciones del contrato crediticio, para ajustarlo a unos compromisos que no afecten su mínimo vital. Por lo tanto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Sentencia, el Banco de Bogotá deberá iniciar un proceso de negociación orientado a establecer un acuerdo con el actor, de manera tal que las condiciones anteriores, presentes y futuras del cobro del crédito se ajusten a la situación en la que actualmente se encuentra y a su capacidad de pago. Tal Entidad deberá proponerle alternativas de refinanciación y renegociación al accionante, y explicarle detalladamente y de forma comprensible sus alcances y efectos en términos de plazos, intereses y monto total a pagar. Las nuevas condiciones solo serán exigibles bajo el supuesto de que el demandante manifieste su consentimiento en ese sentido.

Por lo demás, durante la realización de tal proceso, el actor deberá estar acompañado por el Defensor del Consumidor Financiero de la citada Entidad Bancaria, con el propósito de que las condiciones establecidas obedezcan a una adecuada gestión del riesgo crediticio y tomen en consideración las diferentes variables que, teniendo en cuenta la situación del accionante, puedan resultar relevantes. El Defensor del Consumidor Financiero deberá contribuir a asegurar, adicionalmente, que el accionante comprenda con claridad las condiciones que acuerde con el Banco de Bogotá.

Sexto. ORDENAR al Banco de Bogotá que se abstenga de iniciar cualquier tipo de cobro (judicial y/o extrajudicial) en contra de Yerlin Antonio Burbano Maya, por el crédito de libranza del cual es deudor, para permitir que el proceso de negociación al que se refiere la orden anterior culmine y que el actor comience a cumplir con su obligación en los términos que sean acordados. En caso de que haya iniciado un proceso ejecutivo para exigir el pago de la suma adeudada por el accionante, dentro de los ocho (8) días siguientes a la notificación de esta providencia, el Banco de Bogotá deberá informar sobre la presente Sentencia al juez ordinario que esté conociendo de dicho proceso, para que se dé por terminado inmediatamente y se levanten las medidas cautelares que se hayan producido con ocasión de este.

Séptimo. Por medio de la Secretaría General de esta Corporación, **DEVOLVER** al Juzgado Sesenta y Siete (67) Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá, D.C. el expediente con número de radicación 1100140880672017007900, identificado en la Corte Constitucional con el número T-6.329.331, correspondiente a una acción de tutela presentada por Yerlin Antonio Burbano Maya contra Seguros de Vida Alfa S A Vidalfa S A y el Banco de Bogotá.

Octavo. Por Secretaría General, **LÍBRENSE** las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Cópiese, comuníquese y cúmplase.

DIANA FAJARDO RIVERA
Magistrada

LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ
Magistrado
Con aclaración de voto

ALEJANDRO LINARES CANTILLO
Magistrado
Con salvamento de voto

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ
Secretaria general