

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## TRIBUNAL SUPERIOR DE PEREIRA - RISARALDA SALA CIVIL – FAMILIA

### Sentencia SP-0212-2023

|              |  |
|--------------|--|
| Radicación   | 66001310300520220000701 (2117)   |
| Asunto       | Acción popular – Apelación de sentencia  |
| Proviene     | Juzgado 5 Civil del Circuito de Pereira  |
| Demandante   | Mario Alberto Restrepo Zapata  |
| Coadyuvante  | No intervienen   |
| Demandada    | Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR Risaralda, propietaria del establecimiento de comercio Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda  |
| Tema         | Intérprete y guía intérprete en establecimiento de comercio. Exigencia de las obligaciones previstas en la Ley 982 de 2005 cuando el particular presta un servicio público. Prueba de cumplimiento |
| Acta número  | No. 550 del 13/10/2023   |
| Mag. Ponente | Carlos Mauricio García Barajas   |

Pereira, trece (13) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

### Objeto de la providencia.

Decide la Sala el recurso de apelación<sup>1</sup> interpuesto por el actor popular contra la sentencia proferida el **18-11-2022** por el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Pereira<sup>2</sup>.

### Antecedentes

**1-** Persigue el actor la salvaguarda de los derechos e intereses colectivos consagrados en el literal “j” del artículo 4º de la Ley 472 de 1998 de que son titulares las personas en situación de discapacidad que presenten hipoacusia o sordo-ceguera (Ley 982 de 2005) y, en consecuencia,

---

<sup>1</sup> Archivo 59 cuaderno principal

<sup>2</sup> Archivo 58 ibid.

solicita se ordene al accionado contratar con entidad idónea la atención de la población enunciada en la citada normativa.

Como soporte fáctico se indicó que el establecimiento accionado<sup>3</sup> no cuenta con convenio con entidad idónea (sic) certificada por el ministerio de educación nacional para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005<sup>4</sup>.

**2-** La demandada, a través de su representante legal en asuntos judiciales y extrajudiciales, dio contestación a la demanda indicando que da cumplimiento a las medidas establecidas por la ley. Específicamente, indicó, para las personas con discapacidad auditiva se les garantiza el servicio de intérprete de lengua de señas colombiana debidamente certificado, persona vinculada a la entidad mediante contrato de prestación de servicios. Además, se hace uso del servicio de intérpretes en línea – SIEL -, se hace retroalimentación y se están llevando a cabo actividades con el área de apoyo a servicio al cliente y humanización, para fortalecer la competencia de los servidores.

Se aportó como prueba documental copia del contrato de prestación de servicios profesionales para garantizar las funciones de Intérprete, link para el uso del servicio de intérpretes en Línea SIEL, evidencia fotográfica de los ajustes razonables las instalaciones físicas y señalética y hoja de vida del colaborador, que presta los servicios como intérprete<sup>5</sup>.

**3-** Agotadas las etapas procesales de rigor (pacto de cumplimiento, pruebas y alegatos de conclusión), se profirió la sentencia de primer grado por medio de la cual se negaron las pretensiones de la acción popular. Se señaló básicamente que la accionada sí tiene implementado el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas, sordo ciegas e hipoacúsicas, a través de la contratación directa con una persona natural experta en esa materia – archivo 42 - y cumple con la

---

<sup>3</sup> Ubicado en la calle 22 No. 4 40 de Pereira.

<sup>4</sup> Archivo 02 ibid.

<sup>5</sup> Archivos 7 a 13 ibid.

implementación de las señales luminosas – archivo 43 -. De la hoja de vida completa de Ricardo Valencia López, intérprete contratado, concluyó que “*tiene títulos que lo acreditan como una persona idónea para atender población sorda y sordociega*”, los que mencionó.

### **Recurso de apelación**

Los reparos del accionante fueron los siguiente: (i) Se niega la acción e inaplica la Ley 982 de 2005, porque la accionada no se puede comparar con el músculo financiero de almacenes éxito, o incolmotos; (ii) Ricardo Valencia López nunca demostró ninguna certificación de idoneidad que le acredite como profesional intérprete y profesional guía, pues solo aportó copia de cursos, talleres, foros y hasta cursos on line; (iii) se omitió que el convenio debe realizarse con entidad idónea que garantice la presencia permanente del profesional intérprete y del guía intérprete de planta, lo que no se cumple. Cita como precedentes de este tribunal: 66045318900120140015701, MP Claudia M. Arcila, 20150014301 de la misma magistrada, y 66045318900120150007301, MP Jaime A. Saraza.

En suma, nunca se demostró la presencia permanente de un profesional intérprete ni de un profesional guía intérprete, ni menos cómo se atiende a la población sordo-ciega.

En esta instancia no hubo sustentación adicional a la contenida en el escrito de reparos concretos de primera instancia. La parte no apelante tampoco se pronunció.

En auto del 16/08/2023<sup>6</sup> se ordenó ordena oficiar a Ricardo Valencia López, en su calidad de contratista de Comfamiliar Risaralda, para que certificará si en los servicios por él prestados, se incluye el servicio de guía interprete para las personas sordo-ciegas. Similar informe se solicitó a la accionada. El término concedido trascurrió en silencio.

---

<sup>6</sup> Archivo 06, cuaderno segunda instancia.

## **Consideraciones**

**1.-** Se hallan satisfechos los presupuestos procesales para proferir sentencia de fondo y ninguna causal de nulidad se ha configurado que afecte la validez de la actuación. Además, es esta Sala la competente para desatar la alzada, en su calidad de superior funcional del juzgado de primera instancia.

En materia de legitimación en la causa no existe controversia. Se remite la Sala a las consideraciones contenidas en la sentencia apelada (página 4).

**2.-** El problema jurídico que corresponde resolver se formula de la siguiente manera: ¿el extremo pasivo, en su condición de entidad privada sin ánimo de lucro que cumple funciones de seguridad social, acreditó el cumplimiento de las acciones afirmativas establecidas en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005?

La respuesta que se anticipa en esta oportunidad es negativa por las razones que a continuación se exponen.

**3.-** El artículo 88 de la Constitución Política establece las acciones populares como la herramienta procesal adecuada para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen por el legislador.

Para tales efectos se profirió la Ley 472 de 1998, cuyo artículo 4º enumera un listado de derechos de esa categoría, despliegue que no es taxativo, tal como se consagra en el mismo articulado “Igualmente son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho

Internacional celebrados por Colombia”. Dentro del catálogo de derechos señalado en la ley se encuentra el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.

**4.-** Resulta relevante destacar la importancia que tiene la aplicación del artículo 8 de la Ley 982 de 2005 (por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones) en el caso concreto, disposición que señala:

*Las entidades estatales de cualquier orden incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.*

*De igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas. (se subraya)*

Sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas de garantizar el acceso de las personas en situación de discapacidad al servicio público que ofrezcan a la comunidad, resultan aplicables al caso además las Leyes 361 de 1997, que regula diversos mecanismos de integración social de las personas que se hallen en situación de discapacidad. Si bien el grueso de sus normas sobre accesibilidad se refiere al entorno físico, su artículo 46 recuerda que aquella “es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios”.

También la Ley 1346 de 2009 que aprueba e incorpora al ordenamiento interno la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, previo control constitucional efectuado en la sentencia C-293 de 2010 de la Corte Constitucional. Su artículo 9º se refiere a la accesibilidad como propósito para que este grupo poblacional pueda “...vivir en forma independiente y participar plenamente en todos

los aspectos de la vida.”

La Ley Estatutaria 1618 de 2013, por su parte, estableció disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Tuvo como objeto “...garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”<sup>7</sup>.

En materia de acceso y accesibilidad, la citada Ley 1618 en su artículo 14, consagró *“como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, que las entidades deben garantizar el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales”*. Y en ese mismo sentido, adoptó como medida en el numeral 1º del referido artículo *“corresponde a las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de los servicios públicos, de cualquier naturaleza, tipo y nivel, desarrollar sus funciones, competencias, objetos sociales, y en general, todas las actividades, siguiendo los postulados del diseño universal, de manera que no se excluya o limite el acceso en condiciones de igualdad, en todo o en parte, a ninguna persona debido a su discapacidad. Para ello, dichas entidades deberán diseñar, implementar y financiar todos los ajustes razonables que sean necesarios para cumplir con los fines del artículo 9 de la Ley 1346 de 2009”*. (se subraya).

En el anterior marco luce razonable concluir que el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, señalado como fundamento de la demanda de acción popular, contiene una acción afirmativa<sup>8</sup> impuesta por el legislador a las entidades públicas y a los particulares que presten servicios públicos, o que ofrezcan servicios al público, y consiste en la incorporación en sus programas de atención al cliente, del servicio de intérprete y de guía de

---

<sup>7</sup> Art. 1º

<sup>8</sup> TSP, Sentencia del 27 de febrero de 2019, radicado 2016-00625-03. M.P. Duberney Grisales Herrera

intérprete, como forma de propender “por su inclusión social y acercamiento a los servicios públicos a los cuales tiene acceso cualquier persona del común que no padece de ningún tipo de discapacidad. Por ello el trato preferencial se presenta como el medio eficaz para equipararlos con el resto de la sociedad y así permitirles vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”<sup>9</sup>.

Que esas acciones sean exigibles también a los particulares en los casos mencionados resulta conforme al ordenamiento constitucional. En efecto, al examinar la constitucionalidad de la Ley 1618 de 2013, la Corte Constitucional concluyó que la protección y la realización social de los derechos colectivos también puede ser impuesta y exigible de los particulares (CC. Sentencia C-765 de 2012), aserto que hizo descansar en la naturaleza de nuestro Estado (social de derecho), la autonomía del legislador, los conceptos de ajustes razonables y progresividad, y la razonable conducencia de las medidas propuestas, lo que en la generalidad de los casos permite tener por cumplido un criterio de proporcionalidad. Es claro que la Carta Nacional consagra la libertad de empresa en los términos de su articulado 333, empero, no puede desconocerse el principio de solidaridad que irradia no solamente el ordenamiento jurídico, sino también el sistema económico, postulado final contenido desde el preámbulo de la Carta, que consagra como valor la búsqueda de un orden político, económico y social justo, en el modelo de Estado Social de Derecho (art. 1º Ib.)<sup>10</sup>.

**5.-** Se advierte, para finalizar este aparte, que al tratarse de un particular que cumple funciones de seguridad social y se halla sometido al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley (artículo 39 Ley 21 de 1982<sup>11</sup>), y tratarse la seguridad social de un servicio público de carácter obligatorio que se presta bajo la dirección, coordinación y control del Estado (artículo 48 constitucional), la aplicación de la norma

---

<sup>9</sup> TSP, Sentencia del 18 de mayo de 2018, radicado 2016-00595-02. M.P. Duberney Grisales Herrera Sobre la accesibilidad como una condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones, puede consultarse la Observación general N° 2 (2014), del Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad.

<sup>10</sup> Cfr. T.S.P. Sentencia SP-0006-2021 del 16 de julio de 2021. M.P. Carlos Mauricio García Barajas

<sup>11</sup> Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones

resulta imperativa, sin que sea necesario entrar a verificar su capacidad económica a partir del tamaño de la empresa (SP-0122-2023<sup>12</sup>).

Así las cosas, al determinarse que la entidad accionada presta un servicio público al prestar funciones propias de la seguridad social, resulta obligatorio verificar si cumple las obligaciones previstas en la Ley 982 de 2005, en consideración a que al corresponderle la responsabilidad de asumir su prestación debe garantizar las condiciones dispuestas por la ley al igual que una entidad pública, tal como lo impone el artículo 365 de la Constitución<sup>13</sup>. En línea con lo anterior, igualmente le corresponde a la accionada velar no sólo por la prestación del servicio público desde el punto de vista formal sino material, tal como lo expresó la Corte Constitucional en Sentencia C-378 de 2010, según la apreciación que allí se hace de este concepto:

En suma, la noción de servicios públicos, tema verdaderamente complejo en el Derecho público, no corresponde sólo a una definición de orden formal o desde una perspectiva organicista, sino que en ella subyacen también aspectos materiales relacionados con el cumplimiento de los fines del Estado y el bienestar general de los asociados, ya sea de manera directa por las autoridades estatales o bien con el concurso de la empresa privada.

En el presente caso, entonces, se tiene que la prestación del servicio a cargo de la accionada se debe garantizar a toda la población en igualdad de condiciones, y la negativa de acciones afirmativas para garantizar el acceso de personas en condición de discapacidad, a la población protegida en la Ley 982 de 2005, configura un acto discriminatorio que amenaza los derechos colectivos cuya protección se reclama, que desconoce la cobertura global regulada en la normativa constitucional y los compromisos adquiridos por el Estado Colombiano a nivel

---

<sup>12</sup> “...esta Colegiatura ha analizado la capacidad económica del accionado como criterio objetivo de ponderación frente a los referidos derechos en conflicto, sólo en los casos en que se trata de accionados particulares que, en la actividad mercantil o comercial que realizan, prestan **atención al público**; mas no cuando en el ejercicio de su actividad prestan un **servicio público**. (...) Así las cosas, al determinarse que la entidad accionada presta un servicio público (educativo) resulta obligatorio verificar si se cumplen las obligaciones previstas en la Ley 982 de 2005 con independencia de su capacidad económica o tamaño empresarial, en consideración a que al corresponderle la responsabilidad de asumir su prestación debe garantizar las condiciones dispuestas por la ley al igual que una entidad pública, tal como lo impone el artículo 365 de la Constitución”

<sup>13</sup> “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

internacional.

## **6.- De lo reparos**

Se procede a su despacho en el mismo orden arriba sintetizado.

**6.1.-** Dice el recurrente que la sentencia se negó a aplicar la Ley 982 de 2005, porque la accionada no se puede comparar con el músculo financiero de almacenes éxito, o incolmotos.

El reparo es desenfocado, pues no fue esa (capacidad económica) la razón para negar lo pretendido. Lo fue considerar que sí se daba cumplimiento a las medidas afirmativas exigidas por la ley, punto que se analizará en el punto siguiente.

El reparo no prospera.

**6.2.-** A juicio del apelante, Ricardo Valencia López nunca demostró ninguna certificación de idoneidad que le acredite como profesional intérprete y profesional guía, pues solo aportó copia de cursos, talleres, foros y hasta cursos on line.

A juicio de la Sala, le asiste razón al recurrente.

A partir de la valoración de la hoja de vida del señor Valencia López, la primera instancia concluyó que él estaba en capacidad de prestar los servicios tanto de intérprete como de guía intérprete. En esta instancia no se comparte tal apreciación.

No cabe duda de la existencia del contrato de prestación de servicios celebrado entre la entidad accionada, propietaria del establecimiento de comercio mencionado en la demanda, y el mencionado ciudadano, con la finalidad de actuar como consultor. Sin embargo, no indica el contrato más detalle sobre la real función del contratista, pues se remite a una propuesta presentada por él que no obra en la foliatura.

**PRIMERO. OBJETO:** El CONTRATISTA se compromete para con el CONTRATANTE, a prestar servicios de **CONSULTOR(A)**, desarrolladas en las Instalaciones de COMFAMILIAR RISARALDA o donde el CONTRATANTE lo indique de acuerdo con los parámetros que contiene la propuesta presentada por el CONTRATISTA y que hace parte integral de este contrato, el cual será cancelado por hora laborada. **SEGUNDO. VALOR DEL CONTRATO:** Las partes han definido

En todo caso, en su hoja de vida Ricardo Valencia López se presenta como intérprete del Lenguaje de Señas Colombiana (LSC)<sup>14</sup>.

#### EXPERIENCIA LABORAL

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>EMPRESA:</b>              | Caja de Compensación Familiar Comfamiliar |
| <b>CARGO:</b>                | Interprete LSC                            |
| <b>FECHA DE INICIO:</b>      | Enero 2022                                |
| <b>FECHA DE TERMINACION:</b> | Diciembre 2022                            |

El contratista, entre múltiples diplomas y certificados de estudios y experiencia laboral que acompañan su hoja de vida, cuenta con certificado de haber cursado y aprobado Nivel 1, 2, 3 y 4 de Lengua de Señas Colombiana, curso orientado por la Universidad Tecnológica de Pereira en convenio con la Asociación de Sordos de Cartago – ASORCAR<sup>15</sup>-. En esas condiciones, entiende la Sala que se trata de un **intérprete** capacitado por entidad oficial, sin que lo contrario haya sido demostrado por quién lo alegó (recurrente).

Sin embargo, no acontece lo mismo frente a la figura del guía intérprete. En los documentos aportados no obra una sola certificación de estudios o experiencia en esa condición, más allá de los siguientes que son insuficientes para tal acreditación:

**a.-** Certificado de 5 horas de asistencia a evento académico a taller, donde uno de los temas fue “Las personas sorda y sordo ciegos y su derecho a la justicia en Colombia”, a cargo del perito judicial John Gutiérrez, expedido por la Asociación de Intérpretes, Guías Intérpretes

<sup>14</sup> Todo esto, contrato, hoja de vida y anexos, obra en el archivo 33 del cuaderno de primera instancia.

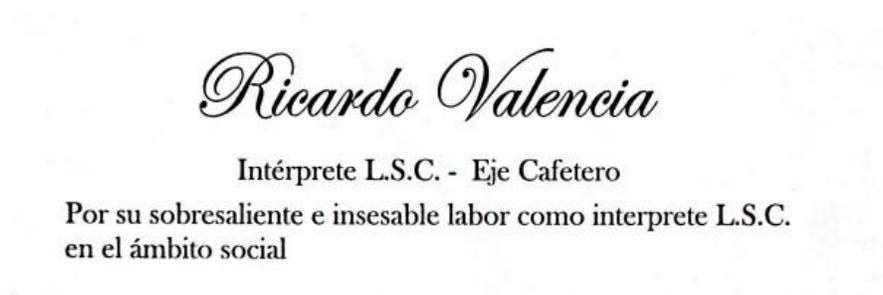
<sup>15</sup> Archivo 33 cuaderno primera instancia, páginas 25 a 28.

y traductores de Lengua de Señas Colombiana del Eje Cafetero. Fecha: 27-11-2016.<sup>16</sup>

Además de su escasa intensidad, el tema no giró en torno a la labor del guía intérprete, sino al derecho a la justicia de las personas sordas y sordo ciegas.

**b.-** Reconocimiento entregado el 9-10-2016 por ANISCOL, INTELESCO y ASINTEC, en el primer encuentro nacional de intérpretes y guías intérpretes de Lengua de Señas Colombiana.

Destaca la Sala que fue reconocido como intérprete de LSC, no como guía intérprete<sup>17</sup>.



**c.-** Certificado y referencia al señor Ricardo Valencia, suscrita por el representante legal de ANISCOL, Asociación Nacional de Traductores/Intérpretes de Lengua de Señas y Guías Intérpretes de Colombia, de fecha 15-04-2016, con el siguiente texto<sup>18</sup>:

---

<sup>16</sup> Archivo 33 cuaderno primera instancia, página 32.

<sup>17</sup> Archivo 33 cuaderno primera instancia, página 45.

<sup>18</sup> Archivo 33 cuaderno primera instancia, página 51.

## CERTIFICA Y REFERENCIA

### AL SEÑOR

**RICARDO VALENCIA LÓPEZ**, identificado con la Cedula de Ciudadanía N°1.088.263.583, como intérprete de lengua de señas colombiana, y socio de nuestra entidad desde el año 2015, también referenciamos que es un líder en la región que nos ha permitido servir de puente en el trabajo que desde ANISCOL realizamos en pro de la profesionalización de la interpretación en el país.

Nótese que es destacado y certificado como intérprete de LSC, no como guía intérprete.

Si bien conforme a la Resolución No.045 de 2022<sup>19</sup> del INSOR (instituto nacional para sordos), por el cual se regula la Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y el Registro Nacional de Intérpretes Lenguas de Señas Colombiana – Español y Guías Intérpretes y se deroga la Resolución 496 de 2018, se estableció que para efectos del registro la calidad de guía intérprete se podía acreditar con:

- Copia del título académico de pregrado de educación superior relacionado con los servicios de guías intérpretes para personas sordociegas;
- Fotocopia del documento que sea expedido por una organización legalmente constituida a la luz de lo dispuesto en el Título 3, Parte 3, Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior (modificado por el Decreto 1350 de 2018), cuyo objeto social esté explícitamente relacionado con la inclusión, bienestar, promoción o desarrollo de la población sordociega, en el que certifique que el peticionario es un guía intérprete de personas sordociegas; o

---

<sup>19</sup> Consultada en: [https://www.insor.gov.co/home/descargar/Resolucion\\_045\\_de\\_2022.pdf](https://www.insor.gov.co/home/descargar/Resolucion_045_de_2022.pdf)

- Fotocopia del documento que sea expedido por una persona sordociega, mayor de edad, en el que certifique que el peticionario es un guía intérprete.

Ninguno de tales documentos obra en la foliatura respecto de Ricardo Valencia López, para poder refrendar la conclusión a la que se llegó en primera instancia. Ni siquiera los certificados relacionados, como el de ANISCOL, lo reconocen como guía intérprete.

En suma, se concluye que la idoneidad del contratista se reduce, o al menos eso fue lo que acá se acreditó, al servicio de intérprete de LSC, conclusión que es la que acompasa, incluso, con el alcance de la defensa de la accionada, que en realidad se limitó al contestar la demanda a mencionar la existencia del contrato para garantizar el acceso al servicio de intérprete, específicamente “para las personas con discapacidad auditiva”, nunca se refirió al servicio de guía intérprete o alguna otra medida para las personas con sordo ceguera.

Se recuerda que en esta instancia se ordenó, tanto al contratista como a la accionada, informar si el contrato se extendía al servicio de guía intérprete, pero ambos guardaron silencio.

De lo aquí expuesto se advierte que si bien con el convenio celebrado por la accionada se garantiza el acceso en igualdad de condiciones a la prestación del servicio de salud a la población sorda, que se puede comunicar mediante el lenguaje de señas colombiana, no es posible llegar a la misma conclusión en relación con las personas sordociegas y con ello, no se encuentra garantizado el cumplimiento de las obligaciones trazada en la Ley 982 de 2005 en torno a este último grupo poblacional.

En cuanto al uso de plataformas para garantizar las obligaciones previstas en la Ley 982 de 2005, puesto que se aludió al servicio de intérpretes en Línea SIEL, esta Corporación ha señalado que las mismas

garantizan parcialmente el servicio de intérprete, en el entendido de que ellas no logran atender a la población sordo ciega, como ocurre en este caso.

Al respecto, se recuerda un precedente de esta Colegiatura respecto a la valoración de la plataforma tecnológica denominada Centro de Relevó, en sentencia SP-0044 de 2022:

Sin duda, ofrece parcialmente la asistencia de intérprete. Las medidas tecnológicas y señalización sirven para garantizar en parte el acceso al servicio del grupo poblacional, pues, únicamente pueden emplearse para personas con hipoacusia o ceguera; quedan por fuera aquellas con sordo-ceguera, parcial o total. El mandato legal alude a un guía experto, ya sea que lo provea de manera directa o mediante algún convenio, pues, este es el encargado de transmitir la información visual adaptada, auditiva o táctil, de describir el ambiente y de guiar en la movilidad a las personas con discapacidad. De allí la importancia de contar “(...) con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas (...)” (Artículos 1º, numerales 22 y 26, y 8º, Ley 982). Omitió considerar que el grupo poblacional protegido se integra por personas impedidas para comunicarse con el sistema de señas, como las personas con sordoceguera, aspecto relevante y suficiente para concluir que no garantiza plenamente el acceso al servicio público financiero. Sus actuaciones no se avinieron plenamente a las pautas del artículo 8º, Ley 982. La protección especial que el legislador ha dispuesto, propende por su inclusión social y acercamiento a los servicios públicos a los cuales tiene acceso cualquier persona del común que no padece de ningún tipo de discapacidad. Por ello el trato “preferencial” es un medio eficaz para equiparlos con el resto de la sociedad, y permitirles vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

La directriz no puede traducirse en la imposición de medidas excesivas, pues es dable que se emplee cualquier instrumento idóneo “(...) de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio (...)” (Art.8º, Ley 982), siempre que sirva para cumplir los fines propuestos por el legislador, por ende, la fijación de avisos en lenguaje braille y la asistencia virtual en el de señas son notoriamente insuficientes. Se verifica entonces que la entidad aun amenaza el derecho colectivo.

En este orden de ideas, y para concluir este punto, no se encuentra acreditado por parte del extremo pasivo el cumplimiento de la obligación de ofrecer los servicios de guía intérprete y, por consiguiente, los derechos de las personas sordociegas se ven amenazados y se hacía necesario ordenar su protección en los términos de la norma invocada por el actor, como se hará en esta instancia.

En los términos expuestos, el reparo prospera.

**6.3.-** Por último, sostuvo el recurrente que se omitió que el convenio debe realizarse con entidad idónea que garantice la presencia permanente del profesional intérprete y del guía intérprete de planta, lo

que no se cumple. Citó como precedentes de este tribunal: 66045318900120140015701, MP Claudia M. Arcila, 20150014301 de la misma magistrada, y 66045318900120150007301, MP Jaime A. Saraza.

No comparte esta Corporación el argumento del apelante. El convenio aportado al expediente garantiza el servicio de intérprete, tal cual ya se explicó, y de manera permanente mientras esté vigente. La acción afirmativa no exige que sea necesariamente intérprete de planta de personal, que siempre este presente en el lugar, pues también señala que puede hacerse mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. Nada distinto fue lo que se resolvió en la sentencia del tres (3) de febrero de dos mil quince (2015), expediente 66045-31-89-001-2014-00157-01, M. P. Dra. Arcila Ríos, citada por el recurrente.

En reciente ocasión recordó la Sala, sobre la interpretación del artículo 8º de la Ley 982 de 2005, que la norma no señala que el servicio de intérprete y guía intérprete deba ser prestado única y exclusivamente de manera física, presencial y permanente, como reiteradamente lo reclama el recurrente. Por el contrario, es amplia al indicar que se puede prestar dicho servicio “de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio”. Luego, lo que se ordena es que el servicio de los citados intérpretes se incorpore al programa de atención al cliente del obligado, de manera permanente, esto es, no intervalos o periodos de tiempo, pero bien puede ser de manera directa (planta de personal) o mediante convenios (TSP. Sentencia SP2-0185-2023).

En consecuencia, este reparo no prospera.

7.- Colofón de lo expuesto, es criterio de la Sala que la sentencia apelada debe revocarse, porque, la acción afirmativa establecida en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005 es exigible a la entidad accionada en su condición de particular que presta un servicio público (seguridad social). Así mismo, no se encuentra demostrado que la demandada garantice la prestación de un guía intérprete para las personas sordociegas.

Recapitulando, (i) se revocará el fallo proferido en primera instancia en esta acción popular; (ii) se concederá el amparo del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y su prestación eficiente y oportuna; (iii) se ordenará a la entidad accionada, que en el término de dos (2) meses, siguientes a la ejecutoria de este fallo, garantice el servicio de guía intérprete para personas sordociegas, y continúe haciéndolo con el servicio de intérprete para las sordas; fije en lugar visible la información sobre este servicio y la identificación del lugar donde podrán ser atendidas; e instale la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por ese grupo poblacional, en la sucursal referida; (iv) se ordenará también que de conformidad con lo previsto por el artículo 42, Ley 472, en el término de diez (10) días preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000,00, paragarantizar el cumplimiento de esta decisión; (v) se remitirán a la Defensoría del Pueblo copia de la demanda, del auto admisorio y de los fallos de primera y segunda instancia, para que sean incluidos en el Registro Público centralizado de acciones populares; y (vi) se condenará en costas de ambas instancias a la entidad demandada. Las de primera instancia a favor del accionante, las de segunda, a favor del recurrente, esto es, el mismo actor popular. Esto, con apoyo en lo reglado por el artículo 365-1 del CGP, en armonía con el artículo 38 de la Ley 472 de 1998; ellas se liquidarán siguiendo las pautas del artículo 366 del mismo estatuto.

**8.- Ítem final.** Ante la demora evidenciada en la secretaría del juzgado de primera instancia, para remitir el expediente al trámite del recurso de apelación, se pondrá el hecho en conocimiento del juez de primera instancia para que, dentro del marco de sus funciones y competencias, actúe como lo estime pertinente. De igual forma, se pondrá en conocimiento de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial.

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, en Sala de Decisión Civil - Familia, administrando justicia en

nombre de la República y por autoridad de la ley,

### **Resuelve**

**Primero:** Revocar en su integridad la sentencia apelada, de fecha y procedencia ya señaladas. En su lugar:

**1.1.** Se **AMPARA** el derecho colectivo al acceso a la prestación eficiente y oportuna de los servicios que brinda la entidad demandada.

**1.2.-** En consecuencia, se le **ORDENA** a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR Risaralda, propietaria del establecimiento de comercio Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda, Luis Fernando Acosta Sanz o quien haga sus veces, que en el término de dos (2) meses siguientes a la ejecutoria de este fallo **(i)** garantice la incorporación en su modelo de atención al cliente del servicio de un guía intérprete para personas sordociegas; **(ii)** continúe garantizando el servicio de interprete para las personas sordas; **(iii)** fije en lugar visible la información sobre este servicio y la identificación del lugar donde podrán ser atendidas; **(iv)** instale la señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para su reconocimiento por ese grupo poblacional, en los términos del artículo 8° de la Ley 982, que establece que lo podrá hacer de manera directa, mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, o por medio de un empleado de planta capacitado.

**1.3.-** Se le **ORDENA** a la citada entidad que, de conformidad con lo previsto por el artículo 42 de la Ley 472, en el término de diez (10) días, preste garantía bancaria o póliza de seguros, por la suma de \$5.000.000,00, para garantizar el cumplimiento de esta sentencia.

**1.5.-** Por Secretaría del juzgado de primera instancia, **REMÍTASE** a la Defensoría del Pueblo copia de la demanda, del auto admisorio y de los fallos de primera y segunda instancia, para que sean incluidos en el Registro Público centralizado de acciones populares.

**Segundo: CONDENAR** en costas, en ambas instancias, a la parte accionada, a favor del actor popular. Las agencias en derecho que correspondan a esta sede se fijarán por el magistrado sustanciador una vez quede ejecutoriada esta providencia.

**Tercero:** Oficiése por secretaría, en los términos del numeral 8º de las consideraciones de esta sentencia.

**Cuarto:** Devuélvase el asunto a su lugar de origen.

**Notifíquese y cúmplase**

Los Magistrados,

**CARLOS MAURICIO GARCIA BARAJAS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

**EDDER JIMMY SÁNCHEZ CALAMBÁS**

**Ausencia Justificada**

|  |
|--|
| LA PROVIDENCIA ANTERIOR<br>SE NOTIFICÓ POR ESTADO DEL DÍA<br><i>17-10-2023</i><br>CÉSAR AUGUSTO GRACIA LONDOÑO<br>SECRETARIO |
|--|

Firmado Por:

**Carlos Mauricio Garcia Barajas**  
**Magistrado**  
**Sala 002 Civil Familia**  
**Tribunal Superior De Pereira - Risaralda**

**Duberney Grisales Herrera**  
**Magistrado**  
**Sala 001 Civil Familia**  
**Tribunal Superior De Pereira - Risaralda**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **691ba22bd43364b2100fa79c67190e1c29a398b8a7383daede8f30f15858a9e0**

Documento generado en 13/10/2023 09:18:03 AM

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