

RADICACION: 2021-00135-00 BANCO DAVIVIENDA PRESENTA ESCRITO DE CONTESTACION DE DEMANDA

Zulma Rocío Baquero Maldonado <zulmabaquero@hotmail.com>

Jue 26/08/2021 2:09 PM

Para: Juzgado 10 Civil Circuito - Santander - Bucaramanga <j10ccbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co>
CC: veeduría ciudadana <veeduriaciudadana4020@gmail.com>; santander@defensoria.gov.co <santander@defensoria.gov.co>; Julieth Mora <notificaciones@bucaramanga.gov.co>; secretariasaludyambiente@bucaramanga.gov.co <secretariasaludyambiente@bucaramanga.gov.co>; regional.santander@procuraduria.gov.co <regional.santander@procuraduria.gov.co>

 18 archivos adjuntos

2021 08 26 CONTESTACION AP 2021-0135 SEBASTIAN COLORADO BMANGA OFI CHIMITA .pdf; Tarjeta Profesional Zulma Baquero.pdf; 1.1. Fotos Instalaciones Físicas oficina Chimita - Bucaramanga .pdf; 1.2. VIDEO BEFRIEND.mp4; 1.3. VIDEO INTERPRETING.mp4; 1.4. VIDEO SEÑAL LUMINOSA.3gp; 1.5. Video Instalaciones Físicas Oficina Chimita Bucaramanga.mp4; 1.6.4. SENTENCIA JUZGADO 10 CIVIL CIRCUITO CALI 2021-136 RECHAZA X AGOTAMIENTO DE JURISDICCION (1).pdf; 1.6.5. SENTENCIA JUZGADO 10 CIVIL CIRCUITO CALI 2021-137 RECHAZA X AGOTAMIENTO DE JURISDICCION (2).pdf; 1.7. CERTIFICACION WELL AGENCY 146593.pdf; 1.8. CERTIFICACION INTERPRETING 146592 (1).pdf; 1.9. ANS Well Agency OP0132796.docx (1).pdf; 1.10. ANS Interpreting Colombia.docx (1).pdf; 1.11. _Protocolo de atención para personas con discapacidad Auditiva y Visual..pdf; 1.12. AVISO INFORMATIVO PERSONAS DISCAPACITADAS.pdf; 1.6.1. JUZGADO PACHO CUNDINAMARCA SENTENCIA JAVIER ELIAS ARIAS 5.pdf; 1.6.2. JUZGADO 40 CIRCUITO BOGOTA 2015 465 Y OTRAS 8.pdf; 1.6.3. JUZGADO 32 CIRCUITO BOGOTA SENTENCIA 2019-492 Y SUS ACUMULADAS 6.pdf;

Doctor

ELKIN JULIAN LEON AYALA

JUEZ 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA (Santander)

j10ccbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co

E.

S.

D.

REF.: ACCION POPULAR FORMULADA POR SEBASTIAN COLORADO en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A.

RADICACION: 2021-00135-00

ASUNTO: ESCRITO DE CONTESTACION DE DEMANDA

ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO, mayor de edad, domiciliada y residente en Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.152.059 de Bogotá, abogada en ejercicio portadora de la Tarjeta Profesional No. 99.432 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi condición de **ABOGADA** de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, conforme al poder que me fuera conferido y que fue aportado al plenario electrónicamente el día **25 de agosto de 2021**, desde la dirección notificacionesjudiciales@davivienda.com de la manera más atenta me dirijo a su Despacho, estando en tiempo para ello, con el fin de **DAR CONTESTACIÓN A LA DEMANDA DE ACCION POPULAR** formulada por el señor **SEBASTIAN COLORADO** en contra de mi representada, por presuntas vulneraciones a los Derechos Colectivos consagrados en los literales d), l) y m) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, por vulneración del artículo 8º de la Ley 982 de 2005 y del artículo 13 de la Constitución Nacional, supuestamente cometidas en la **Oficina CHIMITA del BANCO DAVIVIENDA, ubicada conforme en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**, y ello lo hago en los términos del escrito adjunto.

Del Despacho con atención y respeto.

Cordialmente,

ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO

C. C. 52.152.059 de Bogotá

T.P. No. 99.432 del C. S. de la J.

Dirección: Cra 8 N° 16-88 Ofc. 603 en Bogotá

Celular: 3152414370

Correo Electrónico: zulmabaquero@hotmail.com

Doctor

ELKIN JULIAN LEON AYALA

JUEZ 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA (Santander)

J10ccbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co

E.

S.

D.

REF.: ACCION POPULAR FORMULADA POR SEBASTIAN COLORADO en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A.

RADICACION: 2021-00135-00

ASUNTO: ESCRITO DE CONTESTACION DE DEMANDA

ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO, mayor de edad, domiciliada y residente en Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.152.059 de Bogotá, abogada en ejercicio portadora de la Tarjeta Profesional No. 99.432 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi condición de **ABOGADA** de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, conforme al poder que me fuera conferido y que fue aportado al plenario electrónicamente el día **25 de agosto de 2021**, desde la dirección notificacionesjudiciales@davivienda.com de la manera más atenta me dirijo a su Despacho, estando en tiempo para ello, con el fin de **DAR CONTESTACIÓN A LA DEMANDA DE ACCION POPULAR** formulada por el señor **SEBASTIAN COLORADO** en contra de mi representada, por presuntas vulneraciones a los Derechos Colectivos consagrados en los literales d), l) y m) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, por vulneración del artículo 8º de la Ley 982 de 2005 y del artículo 13 de la Constitución Nacional, supuestamente cometidas en la **Oficina denominada CHIMITA del BANCO DAVIVIENDA, ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**

I. OPORTUNIDAD DE LA PRESENTE CONTESTACION:

Respetuosamente manifiesto al Honorable Despacho, que la presente contestación se formula en tiempo toda vez que la notificación del auto admisorio de la demanda, se realizó mediante el envío de correo electrónico a la dirección notificacionesjudiciales@davivienda.com, el cual fue recibido el día 09 de Agosto de 2021.

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto 806 del 04 de junio de 2020 artículo 8º inciso 3º, en concordancia con la providencia proferida por el Honorable Tribunal Superior de Bogotá, Sala Civil, del 20 de noviembre de 2020 dentro del expediente 002202000063-01¹, realizada esta notificación el día 09 de Agosto de 2021, la misma se entiende surtida trascurridos dos (02) días hábiles después de recibido el correo electrónico, que trascurrieron los días 10 y 11 de Agosto de 2021, por lo que será el día 12 de Agosto de 2021 que se entiende debidamente surtida la notificación. En consecuencia, los DIEZ (10) días previstos para la contestación de la demanda, corrieron entre los días 17 y 27 de agosto de 2021, por lo cual este escrito de contestación, así como las pruebas solicitadas, pedidas y anunciadas, deberán entenderse presentadas EN TIEMPO.

¹ En efecto, si el legislador extraordinario hubiere querido que dicha notificación personal se verificara "al finalizar el día...", como se previó en el artículo 292 del CGP para la comunicación por aviso, así lo habría establecido; **pero el lenguaje que utilizó en el artículo 8º, inciso 3º, del Decreto 806 de 2020 fue uno muy otro: que la notificación se considera realizada "transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje de datos" (Dec. 806/20, art. 8, inc. 3). Luego no es al final del segundo día, sino pasados los dos, que se entiende surtida la notificación (negrilla fuera de texto)**

II. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1. En primer lugar y de manera muy respetuosa, quiero llamar la atención del Señor Juez en cuanto a que, la presente Acción Popular corresponde a una de las muchas que por los mismos hechos, con las mismas pretensiones y bajo el mismo argumento, ha venido instaurando el aquí actor, al igual que los señores JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA en coadyuvancia con el señor UNER AUGUSTO BECERRA LARGO en contra del BANCO DAVIVIENDA en diversos Despachos Judiciales del país, varias de las cuales ya fueron falladas con decisiones de fondo y en las cuales incluso, han denegado en su integridad las pretensiones de la demanda, lo cual consta en los escritos de sentencia que se adjuntan al presente plenario, aunado ello, al mas reciente fallo proferido por el Juzgado 10 Civil del Circuito de Cali fechado el 23 de julio de 2021, dentro de las acciones populares idénticas a la aquí avocada, cuyos radicados responden a los números 760013103010202100136-00 y 760013103010202100137-00 las cuales **FUERON RECHAZADAS POR AGOTAMIENTO DE JURISDICCION.**
2. Dicho lo anterior, pretende aquí el actor, al igual que los antes mencionados accionantes, obtener a su favor y en contra de mi mandante condenas en costas, pretendiendo lograr el pago de agencias en derecho, como se evidencia del propio escrito de demanda, siendo éste un evidente y reprochable desgaste de la jurisdicción, que sin lugar a dudas aparece un abuso al derecho de acceder a la administración de justicia, el aquí accionante, considera que ha habido vulneración de los derechos colectivos consagrados en los literales d), l) y m) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, la Ley 982 de 2005, y el artículo 13 de la Constitución Nacional de Colombia, en relación con las personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva, aspecto que **ESTÁ SIENDO ATENDIDO DEBIDAMENTE como quedará demostrado en la presente contestación y en el curso del presente proceso, pues el BANCO DAVIVIENDA actualmente tiene contratados servicios de interpretación del lenguaje de señas colombianas y de guías intérpretes, los cuales serán prestados en el momento en que un consumidor o usuario financiero lo requiera.**
1. También es necesario llamar la atención del Despacho en cuanto a que el BANCO DAVIVIENDA es una UNICA persona jurídica, constituida como establecimiento comercial de naturaleza privada, sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, CON DOMICILIO PRINCIPAL EN LA CIUDAD DE BOGOTA (**no en la oficina CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA - SANTANDER, como erradamente pretende presentarlo el actor, ya que ésta es una de las muchas oficinas del Banco a nivel nacional**) razón por la cual esta acción popular (al igual que las incoadas por los señores JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA Y UNER AUGUSTO BECERRA LARGO), formuladas contra diversas oficinas del Banco a nivel nacional, resultan inoficiosas y desgastantes, no sólo para la administración de justicia, sino para mi mandante, quien además de encontrarse cumpliendo, TODAS las normas que le son exigibles en materia de adecuada prestación de los servicios financieros a las personas con discapacidad visual, auditiva e incluso, con movilidad reducida, debe incurrir de manera permanente en gastos de representación judicial para garantizar su derecho de defensa tanto en la presente acción popular, como igualmente sucede en aquellas que han venido formulando los señores UNER AUGUSTO BECERRA LARGO en coadyuvancia con el señor JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA, quienes en su ya acostumbrado actuar de mala fe, presentan multiplicidad de acciones, las cuales cuentan con

identidad de hechos y pretensiones, como la aquí elevada, con la única diferencia de la ubicación de la oficina del BANCO DAVIVIENDA en la que supuestamente hay vulneración de los derechos colectivos invocados.

2. Esta actitud, a todas luces temeraria y de mala fe, amerita incluso la compulsión de copias a la autoridad competente a fin de que se investigue la posible comisión del delito de fraude procesal contemplado en el artículo 182 del Código Penal Colombiano.
3. Ahora bien, es menester señalar también que, este comportamiento, claramente proscrito por la ley y la jurisprudencia, implica además que lo que corresponde en el presente asunto, es la terminación de la presente acción popular pues, dada la existencia de varias acciones absolutamente idénticas en otros Despachos judiciales donde ya se han proferido decisiones de instancia, incluso favorables a los intereses del Banco, se han producido los fenómenos de cosa juzgada y agotamiento de la jurisdicción.
4. Finalmente, debo indicar que también resulta necesaria la declaración de terminación del presente proceso por cuanto, hay ausencia de vulneración de los derechos colectivos invocados como violados pues, el BANCO DAVIVIENDA, ha venido implementando planes, programas y convenios con entidades en las distintas oficinas a nivel nacional, incluyendo la oficina **CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER** para el acceso y atención de la población en condición de discapacidad auditiva y/o visual, a la que ha hecho referencia la demanda, ello conforme consta en los convenios suscritos con entidades como **BEFRIEND WELL AGENCY** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Especializada en la atención y guía de personas con discapacidad visual), esto en cumplimiento no sólo de las disposiciones de la Ley 472 de 1998, sino particularmente de la Ley 982 de 2005 que también invoca como vulnerada.

Hechas estas consideraciones iniciales, mediante las cuales pretendo poner de presente al Señor Juez, la impertinencia de la promoción de esta acción, de manera muy atenta procedo a pronunciarme sobre los hechos y las pretensiones de la demanda tal y como se expone a continuación:

III. PRONUNCIAMIENTO RESPECTO DE LOS HECHOS DE LA DEMANDA:

En esta acción popular, la parte accionante, en un solo bloque, ha presentado los presuntos “hechos” que fundamentan su acción, en abierto incumplimiento de lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 82 del Código General del Proceso, que establece como requisitos de la demanda que se presente **“los hechos que le sirven de fundamento las pretensiones, debidamente determinados, clasificados y numerados”**, lo cual de ninguna manera cumple el actor popular. Es de relieves que, de manera absolutamente confusa, trae a colación diversas manifestaciones en contra del BANCO DAVIVIENDA, carentes de todo fundamento. Para efectos de pronunciarme ordenadamente, procederé a mencionar cada manifestación y a renglón seguido realizaré la correspondiente consideración:

1. La primera manifestación señala que *“La entidad demandada, presta sus servicios PUBLICOS en un inmueble o establecimiento público y abierto al público.”*: Frente a este punto distingo:
 - 1.1. **NO ES CIERTO** tal y como está mencionado en la demanda. Debo aclarar que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 335 de la Constitución Nacional, el

BANCO DAVIVIENDA desarrolla actividad financiera considerada como DE INTERES PUBLICO.

1.2. **NO ES CIERTO** que el servicio que presta el BANCO DAVIVIENDA lo sea en **UN** INMUEBLE DE ATENCION AL PUBLICO, COMO SI CADA INMUEBLE CONSTITUYERA UNA UNICA UBICACIÓN PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COMO SI CADA INMUEBLE CONSTITUYERA UNA PERSONA JURÍDICA DISTINTA, pues como es de conocimiento público, mi representada cuenta con más de 500 oficinas a nivel nacional, 2400 puntos de cajeros, sin contar con los puntos de servicio DAVIPLATA a nivel nacional, los canales de servicio para la atención personalizada de clientes como Teléfono Rojo y página web, por lo cual además de no ser cierta la manifestación del demandante, evidencia la grave confusión en la que incurre al igual que los ya mencionados señores ARIAS IDARRAGA y BECERRA LARGO, quienes inician tantas acciones populares como oficinas tiene el Banco, ello aunado al errado hecho, que limita la prestación de servicios a la oficinas físicas con las que cuenta en todo el territorio nacional, sin tener en cuenta el resto de los puntos y canales de atención, como los mencionados, en relación con los cuales ya hay implementación de atención a usuarios discapacitados.

2. En la segunda parte de sus hechos manifiesta: "*pero en la actualidad no cuenta, en el inmueble donde presta sus servicios públicos con un intérprete profesional ni con un guía interprete profesional que describa el inmueble a la población objeto ley 982 de 2005*" Frente a esta manifestación señalo que:

2.1. **NO ES CIERTO Y RESULTA FALSO DE TODA FALSEDAD.** Tal y como se anticipó en las consideraciones preliminares de este escrito, y como quedará acreditado con la presente contestación y en el curso de este proceso, el BANCO DAVIVIENDA ha implementado planes y estrategias a nivel nacional, para la atención de población sorda, sordociega e hipoacústica, lo que no apareja de ninguna manera, que la entidad deba contar en cada oficina, punto de servicio, cajero automático, etc. con UN INTÉRPRETE Y GUIA DE MANERA PERMANENTE, pues como se verá en el curso de esta contestación, mi mandante ha venido suscribiendo distintos planes y programas con distintas entidades para la prestación del servicio de INTÉRPRETE EN LINEA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, de GUÍA INTÉPRETE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDIVISUAL y además que cuenta en cada una de estas oficinas con juegos de señales y avisos LUMINOSOS Y TÁCTILES para la atención discapacitada AUDITIVA Y VISUALMENTE.

2.2. El citado artículo 8 de la Ley 982 de 2005 que trae a colación el accionante señala que: "*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***". (Resaltado no pertenece al texto). "*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.*"(Los resaltados no pertenecen al texto).

2.3. Ahora bien, el citado artículo sólo prevé que la entidad prestadora del servicio, incluya dentro de sus programas, mecanismos para la atención de esta población a través de guías e intérpretes de manera PAULATINA, lo cual como

se expondrá, viene haciendo el BANCO DAVIVIENDA, a través de convenios suscritos con entidades como: **BE FRIEND WELL AGENCY SAS** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad **INTERPRETING COLOMBIA SAS** (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual), por lo que además de evidenciarse el cumplimiento del citado artículo, se descarta DE PLANO que el BANCO DAVIVIENDA tenga la obligación de tener un INTÉRPRETE O GUIA DE PLANTA PERMANENTE EN TODAS LAS OFICINAS, PARA CUMPLIR CON EL PRECEPTO SEÑALADO, CONTANDO, **COMO SE APRECIA EN LAS FOTOGRAFÍAS DE LA OFICINA AQUÍ RELACIONADA identificada como CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**. **CUENTA TAMBIÉN CON SEÑALES VISUALES, TÁCTILES (SISTEMA BRAILLE) Y SONORAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA, ADEMÁS DE QUE LA OFICINA CARECE DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS INCLUSO PARA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.**

3. En su tercera manifestación señala que: *“la vulneración o agravio ocurre a lo largo y ancho del territorio patrio ”* Frente a esta manifestación es menester señalar:
 - 3.1. **NO ES CIERTO.** Conforme a los argumentos señalados en los numerales anteriores, la implementación que ha hecho el Banco de mecanismos para la atención de la población ciega, sorda e hipoacústica, descartan de un tajo la vulneración que pretende achacársele a mi representada.
 - 3.2. **NO ES CIERTO** que la vulneración invocada en la demanda esté ocurriendo a lo largo y ancho de nuestro país. Semejante afirmación sólo evidencia el desmedido afán de justificar la iniciación de la ya mencionada avalancha de acciones populares, tras el ilegítimo interés de percibir beneficios económicos de manera repetida y reiterada por cada proceso iniciado, asimilando cada oficina involucrada a una persona jurídica individual con personería para actuar, con domicilio propio y plena autonomía.

Conforme a lo expuesto, no existe un solo sustento fáctico que permita soportar las pretensiones de la demanda de acción popular, la cual, sin lugar a dudas, está llamada al fracaso.

IV. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES INCOADAS EN LA DEMANDA DE ACCION POPULAR:

En relación con esta acción popular, que pretende SE ORDENE EN SENTENCIA A MI REPRESENTADA EN UN TERMINO NO MAYOR A 30 DIAS PRESTE EL SERVICIO DE PROFESIONAL INTERPRETE Y PROFESIONAL GUIA CERTIFICADA INTÉRPRETE DE PLANTA CON SU PROPIO PERSONAL DE SER CERTIFICADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL O CONTRATE CON INSTITUCION IDONEA CERTIFICADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL A FIN A FIN QUE SE CUMPLA ART 5° LEY 472 DE 1998 EN LA **OFICINA identificada como CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**, manifiesto que ME OPONGO a estas pretensiones por carecer todas ellas de manera ABSOLUTA DE SUSTENTO FÁCTICO Y JURÍDICO, como se expone en las excepciones que a continuación se proponen:

V. EXCEPCIONES DE MÉRITO QUE SE PROPONEN CONTRA LAS PRETENSIONES DE ESTA ACCION POPULAR:

Frente a todas y cada una de las infundadas pretensiones del demandante formulo las siguientes excepciones:

1. PRIMERA EXCEPCION DE MÉRITO: INEXISTENCIA DE VULNERACION O SIQUIERA AMENAZA A LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS COMO VIOLADOS POR CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE LAS OBLIGACIONES QUE LE SON EXIGIBLES EN MATERIA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD:

- 1.1. En primer lugar, debo señalar enfáticamente que mi mandante ha dado cabal cumplimiento en los términos establecidos en las normas mencionadas por el actor popular como incumplidas, pues de manera PAULATINA ha venido trabajando sin descanso en la implementación de sistemas alternativos de atención a población ciega, sordociega e hipoacústica, tal y como lo exigen las normas que actualmente le son aplicables.
- 1.2. En efecto, en primer lugar, debe señalarse que la Ley 1346 de 2009 reconoce la ALTERNATIVIDAD DE LAS MEDIDAS QUE PARA ATENCION DE POBLCION DISCAPACITADA SE ADOPTEN, al señalar en su artículo 9, literal f) la posibilidad de *“Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información”*.
- 1.3. De lo anterior se evidencia que hay flexibilidad para las entidades como mi mandante para que puedan promover con un amplio espectro el fomento de políticas incluyentes para la accesibilidad de personas con discapacidad.
- 1.4. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, se permite el uso de medios alternativos como intérpretes o guías intérpretes para la atención de población sorda o sordociega, ya sea de manera directa **o a través de entidades que presten tal servicio, pues se reitera que la atención de personas en situación de discapacidad auditiva o visual NO NECESARIAMENTE DEBERAN SER ATENDIDAS ÚNICAMENTE A TRAVES DE GUIAS O INTERPRETES QUE DEBAN PERMANECER EN LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DEL BANCO, pues como se anticipó, el BANCO DAVIVIENDA ha establecido OTROS MECANISMOS para su atención e integración.**
- 1.5. Y es así como mi representada optó por implementar la prestación del servicio BE FRIEND WELL AGENCY SAS (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad INTERPRETING COLOMBIA SAS (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual), a fin de cumplir a cabalidad con esta responsabilidad legal y moral bajo una política de entidad incluyente.
- 1.6. La implementación y funcionalidad de estos medios alternativos de atención a población en situación de discapacidad visual y/o auditiva, ha sido considerada como suficiente e inclusiva para este grupo poblacional, **en idénticas acciones que ya cuentan con sentencias ejecutoriadas como las proferidas por el Juzgado Civil del Circuito de Pacho (Cundinamarca), el Juzgado Cuarenta (40) Civil del Circuito de Bogotá o el Juzgado 32 Civil del Circuito de Bogota.** En estas decisiones se reconoció que BANCO DAVIVIENDA estaba cumpliendo no solo con la señalización y el sistema de iluminación sino que además cumplía con la implementación de intérpretes en caso de ser requerido.
- 1.7. En adición a lo anterior, el Banco también ha implementado y propendido por

capacitación para su personal, ello a la luz de lo previsto por la ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por lo Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre 13 de 2006.

- 1.8. A su vez, en constante desarrollo de normativa interna, se ha ubicado en lugares visibles y estratégicos de las oficinas del Banco donde se vienen implementando estos sistemas de atención, avisos informativos en SISTEMA DE LENGUAJE BRAILLE, tal y como se puede observar en las fotografías de la **OFICINA identificada como CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA - SANTANDER**, que se acompañan al presente escrito, junto con anuncios como el que se encuentra al interior de las Oficinas que dan cuenta de la atención PREFERENCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, de la forma en que estas personas pueden ser atendidas, e incluso cuenta con señales luminosas y auditivas como da cuenta el video de "SEÑAL LUMINOSA" que indica a la población sorda y ciega puede ser atendida y puede contar con el servicio de intérprete en caso de requerirlo.
 - 1.9. De conformidad con el principio de razonabilidad previsto específicamente en la Ley 1346 de 2009, según el cual, en la adopción de las medidas tendientes al cumplimiento de la norma, se entenderán como "ajustes razonables", *"las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales."*
 - 1.10. En consecuencia, y dado que el BANCO DAVIVIENDA cuenta no solo con señales luminosas, táctiles y auditivas y además ha quedado acreditado que mi mandante, en cumplimiento de aquello que según la normatividad invocada le es exigible, en materia de atención a personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva, contando con los servicios de intérprete y guía intérprete a través de los contratos celebrados con BE FRIEND WELL AGENCY SAS e INTERPRETING COLOMBIA SAS, ha adelantado todas las gestiones que han estado en sus manos para implementar políticas inclusivas para la atención de la población con discapacidad visual y auditiva, e incluso con movilidad reducida, por lo que no habría lugar a que se considerase que mi mandante ha vulnerado o siquiera amenazado los derechos colectivos invocados por el actor, sino que por el contrario, ha cumplido con todo lo que la normatividad aplicable le exige.
- 2. SEGUNDA EXCEPCION DE MERITO: EL ACTOR NO HA PROBADO LA VULNERACION POR PARTE DE MI MANDANTE DE LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS:**
- 2.1. Tal y como se aprecia en la demanda de esta acción popular, si bien el demandante cita una serie de normas que consagran derechos e intereses colectivos (como lo son los literales d) l) m) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, entre otras normas que como ya vimos, consagran derechos que no son ni siquiera amenazados) sus afirmaciones en nada se relacionan con la presunta vulneración de los derechos colectivos que allí se invocan, ni establece el vínculo que pudiere existir entre las actuaciones de mi representada y las presuntas omisiones que generen la vulneración de derechos colectivos que allí se reprocha. Y tal y como ha sido reiterado por la jurisprudencia, es al demandante, aún en acciones de carácter constitucional

como ésta, a quien le corresponde probar la vulneración del derecho o interés colectivo, de tal suerte que este importante requisito no se cumple solo con enunciar una serie de hechos sin fundamento y un listado de derechos e intereses colectivos, sino que es preciso que determine por qué las presuntas omisiones de mi mandante han afectado los derechos colectivos que enuncia.

2.2. Al respecto la jurisprudencia ha señalado que:

*"Así, el juez debe examinar en cada caso, la existencia de vulneración o afectación de los derechos de carácter colectivo, de acuerdo con los medios de prueba que fueron aportados al expediente. Cabe recordar que la carga de la prueba de los supuestos de hecho a través de los cuales se afirma la vulneración de los derechos colectivos, corresponde al accionante, quien a pesar de ser auxiliado por el juez, no está relevado totalmente de su carga, como expresamente lo estableció el artículo 30 de la ley 472 de 1998, máxime si se tiene en cuenta que actúa movido no solo por el ánimo de proteger un derecho o Interés colectivo, sino que a ése, se une el móvil de la retribución económica que la prosperidad de la acción le puede generar..."*²

2.3. Y en el presente asunto, el actor popular no ha aportado NADA DISTINTO DE SUS TEMERARIAS MANIFESTACIONES en relación con la presunta vulneración que se achaca a mi representada, al punto de que NO HA INDAGADO, NI SIQUIERA HA VERIFICADO que el BANCO DAVIVIENDA tiene implementados MEDIOS TECNOLÓGICOS COMO ES EL SERVICIO DE INTÉRPRETE EN LINEA y GUÍA INTÉRPRETE PARA EL MOMENTO EN QUE SE REQUIERA, CON LAS EMPRESAS BE FRIEND WELL AGENCY SAS, para las personas con discapacidad auditiva y con la sociedad INTERPRETING COLOMBIA SAS para las personas con discapacidad visual, QUE LE PERMITE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN ESTAS SITUACIONES DE DISCAPACIDAD Y A SU VEZ, TAMBIÉN CUENTA CON HERRAMIENTAS FÍSICAS COMO SON AVISOS Y SEÑALES LUMINOSAS, TÁCTILES Y SONORAS para la atención de la población en condición de discapacidad auditiva, visual o hipo acústica, en todas sus oficinas a nivel nacional, incluida la **Oficina identificada como CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**, lo que FULMINA DE UN TAJO las infundadas consideraciones del actor popular.

3. TERCERA EXCEPCIÓN DE MÉRITO: EL BANCO DAVIVIENDA HA IMPLEMENTADO GRADUALMENTE POLÍTICAS, CANALES Y SISTEMAS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA.

3.1. Ahora bien, es menester señalar que las normas citadas han establecido obligaciones de cumplimiento gradual, "PAULATINO" en la implementación de las políticas y mecanismos que deben implementarse para la atención de personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva.

3.2. Por un lado, la ya tan mentada Ley 982 de 2005 en su artículo 8 establece que:

"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.

² Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 27 de enero de 2005. C.P. Dra. Ruth Stella Palacio Correa

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”

- 3.3. Conforme se ha expuesto en párrafos anteriores, las estrategias del BANCO DAVIVIENDA, han aparejado una combinación de esfuerzos no solamente en procura de la atención de esta población sino en aras de estar a la vanguardia en el sector financiero, para prestar servicios inclusivos de la población en situación de discapacidad.
- 3.4. La implementación por parte de BANCO DAVIVIENDA S.A., a nivel nacional de estos canales de atención y herramientas para la atención de población discapacitada visual y auditiva, ha venido siendo implementada de manera paulatina pero constante, por la citada entidad, gestionando enormes esfuerzos a fin de implementar todas las herramientas necesarias para la atención, con una amplia cobertura de la población, ciega, sordociega e hipoacústica, en incluso con movilidad reducida, que ha garantizado a buena parte de la población con alguna discapacidad, la posibilidad de acceder sin ningún tipo de barrera a los servicios financieros prestados por mi representada.

4. CUARTA EXCEPCION DE MERITO: COSA JUZGADA:

- 4.1. Tal y como fue anunciado al inicio del presente escrito, en relación con los mismos hechos, e iguales pretensiones, ya han sido resueltas varias acciones populares, lo que hace inoficioso y desgastante el trámite del presente asunto. A fin de no hacer interminable la lista, informo al Despacho algunas de las proferidas recientemente por los mismos hechos, en relación con las mismas pretensiones:

ACCION POPULAR No. 2016-00057 tramitada ante el Juzgado Promiscuo del Circuito de PACHO (CUNDINAMARCA)

En esta acción popular, incoada por el señor JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA promovida en contra del BANCO DAVIVIENDA en lo que se refiere a la Oficina ubicada en dicho municipio, se ventilaron idénticas pretensiones a las aquí formuladas por el señor SEBASTIAN COLORADO. Esta acción popular culminó con sentencia de primera instancia proferida por el JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE DICHO MUNICIPIO, debidamente ejecutoriada, en la cual se desestimaron las pretensiones propuestas por el demandante en cuanto a la instalación de señales auditivas, luminosas y sonoras y la contratación de un intérprete de planta para las personas con discapacidad visual o auditiva, CONSIDERÁNDOSE QUE EL BANCO DAVIVIENDA HA CUMPLIDO CON LA LEY EN LA IMPLEMENTACION DEL INTÉRPRETE EN LINEA Y LAS SEÑALES VISUALES Y AUDITIVAS IMPLEMENTADAS EN LA OFICINA DE DICHO MUNICIPIO que corresponden exactamente a lo implementado en la Oficinas de este grupo. Anexo copia de la citada decisión.

ACCIONES POPULARES Números. 2015-00465, 2015-00468 y 2015-00496 tramitadas todas ante el Juzgado Cuarenta (40) Civil del Circuito de

Bogotá:

El Juzgado de conocimiento de esta acción popular en esta ciudad, reconoció que el BANCO DAVIVIENDA ha estado dando cumplimiento a la normatividad para atención a población con discapacidad visual y auditiva, con la suscripción y ejecución del convenio celebrado para ese entonces con FENASCOL y el Ministerio de las TICs, hoy con “**BE FRIEND WELL AGENCY** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual) evidenciando incluso con la prueba por informe rendido por las Alcaldía Locales de Kennedy, Engativá y Fontibón que el BANCO DAVIVIENDA cuenta con herramientas y sistemas funcionales que evidencian una política INCLUSIVA de este sector de especial protección EN LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS. Adjunto copia de las decisiones.

Accion popular 110013103032 2019 00492 00: y sus acumuladas 2019-00496-00; 00498-00; 00514-00; 00519-00; 00520-00; 00526-00 Y 00548-00 todas tramitadas en el Juzgado 32 Civil del Circuito de Bogotá

El citado Despacho judicial encontró en todas y cada una de las acciones populares que se acumularon bajo el radicado 2019-492, ello por contar con identidad de partes, hechos y pretensiones, acreditado el hecho que BANCO DAVIVIENDA S.A. cumple al tenor de la norma con los mecanismos electrónicos y herramientas físicas idóneas para atender a personas en condición de discapacidad visual y/o auditiva señalando a su vez:

Así las cosas, no se advierte la transgresión de los derechos colectivos de los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacústicos por parte de la accionada, ni el incumplimiento de las disposiciones legales específicas en la materia, como la Ley 982 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, ni las Circulares Básica Jurídica N° 029 de 2014 y Externa N° 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.

En consecuencia, se impone denegar las pretensiones como quiera que no existe amenaza o vulneración a los derechos colectivos incoados ...

- 4.2. Como puede verse claramente respecto a las pocas acciones populares aquí citadas, ello en concordancia con otra gran cantidad de fallos judiciales que en el mismo sentido han sido proferidos por distintos administradores de justicia a nivel nacional, es indiscutible que para el caso en comento, opera la COSA JUZGADA.

5. QUINTA EXCEPCIÓN DE MÉRITO: AGOTAMIENTO DE JURISDICCIÓN:

- 5.1. Aunado a todo lo expuesto, resulta innegable que en el presente asunto operó la figura del Agotamiento de Jurisdicción, la cual, conforme a reiterada jurisprudencia del H. Consejo de Estado corresponde a: “...una figura procesal que opera de pleno derecho en las acciones populares aunque para su formalización requiera pronunciamiento judicial y, en términos generales, se presenta en aquellos eventos en que existe ausencia absoluta de jurisdicción para definir un determinado asunto jurídico sustancial en tanto los mismos derechos, objeto v causa, ya son materia de un proceso iniciado con antelación o que ya se encuentre fallado, circunstancia por la cual no es posible que se de un segundo

proceso, o un nuevo pronunciamiento sobre la misma materia.”³

- 5.2. De lo expuesto se deduce que en el presente asunto ha operado el Agotamiento de jurisdicción puesto que ésta se ha pronunciado no una sino muchas veces sobre el mismo asunto, pues el aquí actor, al igual que los ya mencionados señores ARIAS IDARRAGA Y BECERRA LARGO pretenden obtener beneficio económico a costa de mi mandante y en evidente abuso del acceso a la administración de justicia, formulan múltiples acciones, en cada una de las cuales hace mención de una oficina particular del BANCO DAVIVIENDA como si cada una fuera una persona jurídica diferente y autónoma de la persona jurídica que se ha visto involucrada en gran cantidad de acciones por los mismos hechos y ventilando las mismas pretensiones.
- 5.3. Esta figura tiene aplicación no solo en eventos en que existan en curso dos o más procesos donde se ventilen los mismos derechos, objeto y causa sino que aplica en los eventos en que haya *“constatación efectiva de la existencia del agotamiento de jurisdicción por cosa juzgada como quiera que el asunto sometido nuevamente a consideración del juez constitucional fue objeto de pronunciamiento en otra decisión judicial previa, en la cual la jurisdicción se agotó en su integridad, razón por la cual, no es posible dar trámite al nuevo proceso mediante el que se pretende ventilar los mismos supuestos fácticos y jurídicos definidos en la respectiva sentencia.”*⁴ y de ello dan cuenta los mas recientes fallos proferidos por **el Juzgado Décimo (10) Civil del Circuito de Cali- Valle del Cauca bajo los radicados 760013103010202100136-00 y 760013103010202100137-00, mediante los cuales fue rechazada las citadas acciones por AGOTAMIENTO DE JURISDICCION** en los siguientes términos:

“En ese orden de ideas, al analizar las razones que dieron origen a la creación de la figura del agotamiento de jurisdicción, como bien lo señaló el Consejo de Estado, “que estas se fundaron en los principios de celeridad, eficacia y de económica procesal,” por cuanto, se considera que, la jurisdicción se ha consumado por existir otras acciones populares que se refiere a los mismos hechos, objeto y causa. Por consiguiente, “resultaría totalmente inoficioso y contrario a los citados principios, seguir adelante con el trámite del presente proceso”.

(.....).

RESUELVE:

Primero: *DEJAR sin efectos, las actuaciones surtidas en el trámite de la presente Acción Popular, instaurada por SEBASTIAN COLORADO contra BANCO DAVIVIENDA S.A. (sucursal Cali), a partir del auto admisorio de la demanda, inclusive, y de todas las demás providencias que, de ellas se deriven.*

Segundo: *RECHAZAR la demanda, por agotamiento de jurisdicción, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia”*

³ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera Sentencia del 12 de diciembre de 2007. C.P. Dr. Enrique Gil Botero.

⁴ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. 23 de Julio de 2007. C.P. Dr. Enrique Gil Botero.

- 5.4. Conforme a lo expuesto, se hace necesario, que en pro de la economía procesal y en un interés legítimo de no llegar a decisiones contradictorias sobre los mismos hechos, el Señor Juez proceda a dar por terminado el presente proceso, el cual, bajo las decisiones ya adoptadas y reseñadas a lo largo del presente escrito, ha perdido fundamento y razón de ser.
- 5.5. Por el contrario, el pretender continuar adelante con esta acción, haría inminente el riesgo, ya sea de repetir inoficiosamente la toma de decisiones adoptadas, o contrariar aquellas ya proferidas, en firme y que constituyen Cosa Juzgada.

6. SEXTA EXCEPCIÓN DE MÉRITO: BANCO DAVIVIENDA S.A. CUMPLE CON LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y ALTERNATIVOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, VISUAL Y O AUDIOVISUAL.

Tal y como se ha venido exponiendo a lo largo de este escrito, BANCO DAVIVIENDA S.A. cumple al tenor literal, la normativa legal, para la atención a personas en condición de discapacidad auditiva, visual y/o audiovisual tal y como se detalla a continuación:

6.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA

- 6.1.1. Banco Davivienda S.A., suscribió un convenio con **BE FRIEND WELL AGENCY** (Entidad especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva), quien mediante el servicio en línea HANGOUTS MEET, cuya cobertura es nacional, brindará en un tiempo de espera máximo de 10 minutos, virtualmente la atención al usuario que así lo requiera y realizará un servicios de interpretación en línea de 60 minutos continuos para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva, con todos los requerimientos necesarios para garantizar su atención integral y la protección de la reserva bancaria.
- 6.1.2. BE FRIEND WELL AGENCY será un proveedor que tendrá disponibilidad en horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., es decir tiempo completo de atención y disponibilidad en la entidad financiera.
- 6.1.3. Igualmente es a través de este contrato ejecutado a través de la plataforma virtual denominada " HANGOUTS MEET", que se logra que en el momento en que se genere el requerimiento por parte de un usuario con discapacidad auditiva, se establezca comunicación directa a través de la herramienta virtual, con un funcionario de BE FRIEND WELL AGENCY, quien facilitará la comunicación entre el usuario en situación de discapacidad y el funcionario del BANCO DAVIVIENDA.
- 6.1.4. Así mismo es de señalar que dicha comunicación se realizará por medio del director administrativo de la oficina requerida, quien de forma preferencial y en la brevedad del tiempo, brindará toda la información y ayuda solicitada por el usuario en condición de discapacidad auditiva, ello conforme a los lineamientos que detalla la siguiente grafica :

Flujo de Proceso-BeFriend Wellagency.



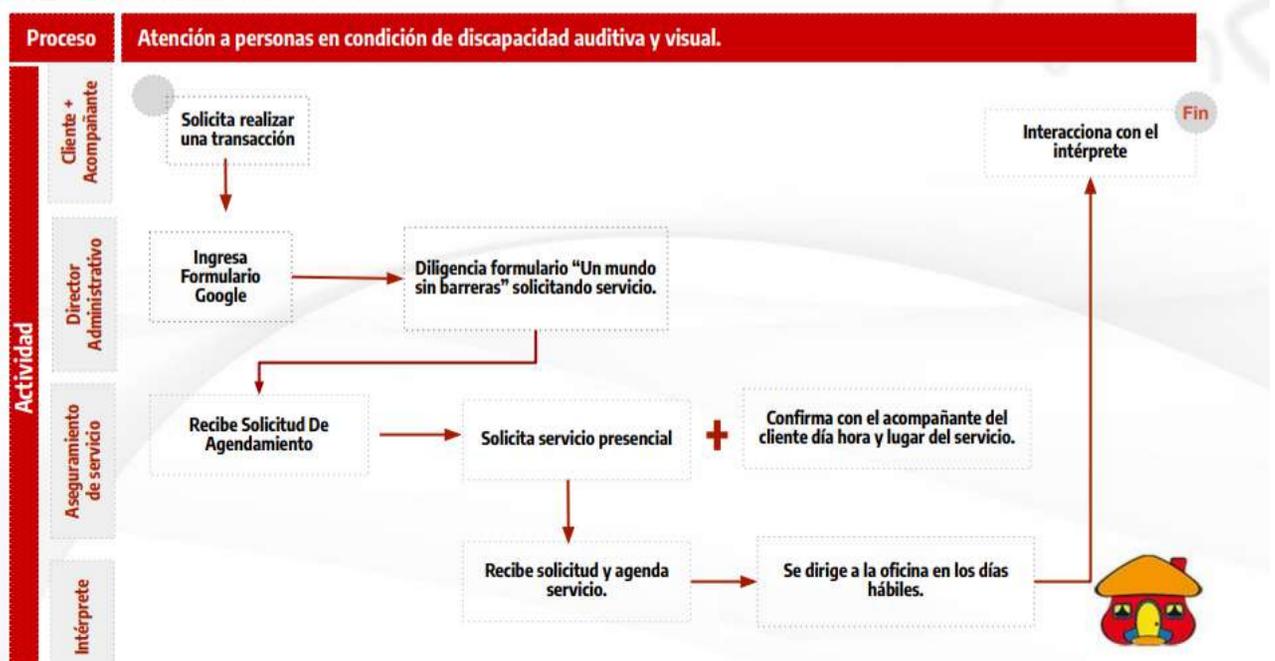
6.2. ATENCION PREFERENCIAL A PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD VISUAL.

Ahora bien, si el usuario que requiere atención es una persona con discapacidad visual, TAL Y COMO SE OBSERVA EN EL VIDEO que se acompañan como prueba documental de esta contestación se evidencia: Que la **Oficina identificada como CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER** (i) cuenta en todas las áreas del Banco con plena identificación en AVISOS CON SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE de manera que particularmente las personas con discapacidad visual puedan identificar el área que debe atenderles, ello aunado al hecho que (ii) siempre se direccionarán a la Oficina de Director Administrativo de manera preferencial quien atenderá directamente sus requerimientos (como consta en el aviso físico instalado en esta área) o les direccionará al área encargada, brindando siempre atención personalizada a este especial sector de la población.

6.3. ATENCION PREFERENCIAL Y SERVICIO DE INTERPRETACION PARA PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD AUDIOVISUAL.

6.3.1. BANCO DAVIVIENDA S.A., respetuosa del sistema legal y como entidad incluyente a su vez presta de manera preferencial, la atención para personas en condición de discapacidad audiovisual a través de convenio celebrado con

Flujo de Proceso -Interpreting.



la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Entidad especializada en la atención de personas con discapacidad visual), la cual previo agendamiento de cita generada por el director administrativo de la oficina requerida y acordada con el usuario se realizara dicha gestión de forma presencial, ello conforme se detalla a continuación:

- 6.3.2. Vale la pena resaltar que el servicio prestado tanto por **BE FRIEND WELL AGENCY** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) como por la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual), cubren el territorio nacional y se ofrecen de forma preferente y permanente en el momento en que así se requiera, previo el agendamiento correspondiente.
- 6.3.3. Lo anterior da cuenta que BANCO DAVIVIENDA S.A., cumple al tenor de la normatividad para la atención a personas en condición de discapacidad, auditiva, visual y/o audiovisual, garantizándole el efectivo derecho a una información clara, veraz, transparente y suficiente, conllevando a su vez a la protección del derecho inalienable que tiene cualquier persona en condición de discapacidad para acceder a la forma de comunicación que se ajuste a sus necesidades.

7. EXCEPCION GENERICA:

Adicionalmente ruego al Señor Juez, declarar probada cualquier otra excepción que resulte acreditada, de conformidad con lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso.

VI. PRUEBAS CUYO OBJETIVO ES ACREDITAR QUE EL BANCO DAVIVIENDA CUENTA CON LOS SISTEMAS DE INTÉRPRETE EN LINEA Y AVISOS TÁCTILES, LUMINOSOS Y SONOROS QUE PERMITEN LA ADECUADA PRESTACION DEL SERVICIO BANCARIO A LA POBLACION CON DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA O CON MOVILIDAD REDUCIDA.

1. Pruebas Documentales:

Como prueba de la existencia y funcionalidad de las herramientas para la atención y prestación del servicio bancario a la población con discapacidad visual auditiva y con movilidad reducida, particularmente en la Oficina del **BANCO DAVIVIENDA identificada como CHIMITA** ubicada en el **KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER**, aporto los siguientes documentos:

- 1.1. Siete (7) fotografías de las instalaciones físicas de **la Oficina CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA – SANTANDER** en las que se acredita el acondicionamiento total y ajustado a la ley de dicha oficina a fin de atender a personas en condición de discapacidad visual, auditiva, hipoacústica e incluso aquellas que tienen movilidad reducida, así como la existencia de **AVISOS TÁCTILES EN LENGUAJE BRAILLE, AVISOS FISICOS, E IMPRESOS** que indican a la **POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA O CON DISCAPACIDAD MOTORA** la forma y el área donde pueden ser atendidos, **TODOS DE MANERA PREFERENCIAL**.
- 1.2. Un video (1) video en el que se acredita la existencia funcionalidad de la herramienta **VIRTUAL “SISTEMA DE INTERPRETE EN LINEA A TRAVES DE LA**

- PLATAFORMA GENERADA POR BE FRIEND WELL AGENCY (Entidad especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva).
- 1.3. Un video (1) video en el que se acredita la existencia funcionalidad de la herramienta VIRTUAL con la entidad INTERPRETING COLOMBIA (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual).
 - 1.4. Un (1) video de las señales luminosas y auditivas con que cuenta la **Oficina CHIMITA** ubicada en **el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA - SANTANDER .**
 - 1.5. Un (1) video de las instalaciones físicas de la **oficina CHIMITA ubicada en el KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA - SANTANDER,** a través del cual se evidencia la correspondiente ubicación de dicha oficina.
 - 1.6. Copia de las sentencias proferidas en las que hay pronunciamiento expreso sobre la existencia y funcionalidad de las herramientas enunciadas y por ende, sobre el cumplimiento de BANCO DAVIVIENDA en relación con la normatividad que le es aplicable en materia de atención a población discapacitada como son:
 - 1.6.1. Sentencia proferida por el Juzgado Promiscuo Civil del Circuito de Pacho (Cundinamarca), 2016-0057
 - 1.6.2. Sentencia proferida por Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá bajo los radicados 2015-00465, 2015-00468 y 2015-00496
 - 1.6.3. Sentencia proferida por el Juzgado Treinta y Dos (32) Civil del Circuito de Bogotá bajo el radicado 110013103032 2019 00492 00; y sus acumuladas 2019- 00496-00; 00498-00; 00514-00; 00519-00; 00520-00; 00526-00 Y 00548
 - 1.6.4. Sentencia proferida por el Juzgado Décimo (10) Civil del Circuito de Cali- Valle del Cauca bajo el radicado 760013103010202100136-00 el cual rechazó la demanda por **AGOTAMIENTO DE JURISDICCION**
 - 1.6.5. Sentencia proferida por el Juzgado Décimo (10) Civil del Circuito de Cali- Valle del Cauca bajo el radicado 760013103010202100137-00, el cual rechazó la demanda por **AGOTAMIENTO DE JURISDICCION.**
 - 1.7. Una certificación que acredita la vigencia de celebración del convenio entre BANCO DAVIVIENDA y la entidad BE FRIEND WELL AGENCY (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva)
 - 1.8. Una certificación que acredita la vigencia de celebración del convenio entre BANCO DAVIVIENDA y la entidad INTERPRETING COLOMBIA (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual).
 - 1.9. Acuerdo de niveles de Servicio suscrito entre BANCO DAVIVIENDA y el proveedor BE FRIEND WELL AGENCY (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva).
 - 1.10. Acuerdo de niveles de Servicio suscrito entre BANCO DAVIVIENDA y el proveedor INTERPRETING COLOMBIA (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual).
 - 1.11. Esquema de protocolos para la atención de personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva.
 - 1.12. Aviso informativo para atención a personas en condición de discapacidad.

2. TESTIMONIOS:

A fin de acreditar al Despacho el cumplimiento que ha venido haciendo el BANCO DAVIVIENDA de todas las políticas, sistemas y planes para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva, ruego citar al Dr. HERMES DAVID SANTAMARIA mayor de edad, domiciliado y residente en Bucaramanga Santander, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.594.369 y quien se desempeña como **DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA CHIMITA ubicada en EL KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA SANTANDER.**

Al Dr. SANTAMARIA AYALA, lo interrogaré particularmente sobre la existencia y funcionalidad de todas las herramientas que garantizan la prestación del servicio bancario a las personas con discapacidad visual o auditiva en dicha oficina, entre ellas la existencia y funcionalidad de las herramientas de interpretación contratadas con las empresas BE FRIEND WELL AGENCY e INTERPRETING COLOMBIA, con el cual se supe la necesidad de contratar de planta un intérprete para personas con discapacidad auditiva y/o visual.

El Dr. SANTAMARIA AYALA puede ser citado en la **OFICINA CHIMITA DEL BANCO DAVIVIENDA ubicada en el EL KM 2 VIA PALENQUE CENTROABASTOS LOCAL 106 EN BUCARAMANGA SANTANDER.** o en el correo electrónico: hsantama@davivienda.com

VII. ANEXOS

Anexo a la presente contestación:

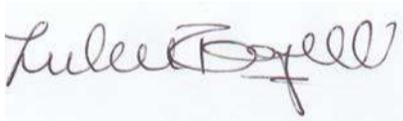
1. Los documentos señalados en el Acápite de Pruebas
2. Copia simple de mi Tarjeta Profesional de Abogada.

VIII. NOTIFICACIONES

El BANCO DAVIVIENDA recibe notificaciones en la Avenida El Dorado No, 68C-61 piso 8º, Oficina 804 de la ciudad de Bogotá o en el correo notificacionesjudiciales@davivienda.com

La suscrita recibe notificaciones en la Carrera 8 No 16-88 Oficina 603 de la ciudad de Bogotá, correo electrónico zbaquero@baqueroysociados.com zulmabaquero@hotmail.com o en la Secretaría de su Despacho.

Del Despacho, con atención y respeto,



ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO
C. C. 52.152.059 de Bogotá
T.P. No. 99.432 del C. S. de la J.
Dirección: Cra 8 N° 16-88 Ofc. 603 en Bogotá
Celular: 3152414370
Correo Electrónico: zulmabaquero@hotmail.com

321453

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO

99432-D2

Tarjeta No.

28/12/1999

Fecha de
Expedicion

18/11/1999

Fecha de
Grado

ZULMA ROCIO

BAQUERO MALDONADO

52152059

Cedula

CUNDINAMARCA

Consejo Seccional



DE LOS ANDES
Universidad

Angelino Lizcano Rivera

Presidente Consejo Superior de la Judicatura



18/08/2021 12:02

el gobierno.
Programas
ta.
su retiro:
horas del día.
ecty Revál
dad de efectivo del punto.
a consultar
do a
ón
ierno.
DaviPlata
40454



En Davivienda construimos un mundo accesible sin barreras de comunicación

Atención preferencial:
Oficina director administrativo



Horario de atención

LUNES A VIERNES 8:00 AM a 3:00 PM

Recuerde que seguimos disponibles para usted en nuestros canales virtuales las 24 horas.

- > App Davivienda Móvil 
- > Davivienda.com 
- > Cajero multiservicios 
- > Cajeros automáticos 

La oficina Davivienda más cercana la encuentra en:



18/08/2021 12:02



Director Administrativo

Atención
preferencial



Atención preferencial

18/08/2021 11:44



18/08/2021 12:01

 Dinero

 BILLETES



1	2	3	BORRAR 
4	5	6	CANCELAR 
7	8	9	ANOTACION 
	0		

18/08/2021 12:09

NECESITA AYUDA?
PÁSETE CON NOSOTROS



eta >

pi pay >

Tarjeta

TARJETA



18/08/2021 12:09

Advertisement for mobile payment options. It features a smartphone displaying a coffee shop menu with items like 'Café con leche', 'Café con leche con leche condensada', 'Café con leche con leche condensada y chocolate', and 'Café con leche con leche condensada y chocolate'. Below the menu is a QR code and the text 'NECESITA AYUDA? ¿NUESTRO EQUIPO TE AYUDA?'.

otros sin tarjeta >

WIPALATA >

Recibo

RECIBO



Tarjeta

TARJETA



18/08/2021 12:09

A Despacho, para proveer la presente Acción Popular, con el fin de ejercer control de legalidad en la actuación, por cuanto, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, que constituye un instrumento procesal, de creación jurisprudencial, cuyo fin, con fundamento en los principios de economía y celeridad procesal, es impedir que se tramiten paralelamente dos acciones que se refieren a los mismos hechos, objeto y causa, pues de permitirse ello, no solo se desconocen los aludidos principios sino que puede verse avocada la Jurisdicción al pronunciamiento de decisiones contradictorias. Santiago de Cali, 23 de julio de 2021.

La Secretaria, MARÍA DEL CARMEN QUINTERO CÁRDENAS.



Interlocutorio No 355 (1ª. instancia)

JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD

Santiago de Cali, veintitrés (23) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Rad-7600131030102021-00136-00

La presente **ACCIÓN POPULAR** instaurada por **SEBASTIAN COLORADO** contra **BANCO DAVIVIENDA DE CALI**, con el fin, de ejercer control de legalidad en la actuación (art. 132 del C.G.P.), por cuanto, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, que constituye un instrumento procesal, de creación jurisprudencial, cuyo fin, con fundamento en los principios de economía y celeridad procesal, es impedir que se tramiten paralelamente dos acciones que se refieren a los mismos hechos, objeto y causa, pues de permitirse ello, no solo se desconocen los aludidos principios sino que puede verse avocada la Jurisdicción al pronunciamiento de decisiones contradictorias, conforme, lo establecido por el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, en providencia del 20 de febrero de 2014.

I. ANTECEDENTES.

El señor **SEBASTIAN COLORADO**, en nombre propio y en ejercicio de la acción popular, prevista en el artículo 88 de la Constitución Política, desarrollada por la Ley 472 de 1998, presentó demanda, ante el Juzgado Promiscuo del Circuito la Virginia Risaralda contra el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, con el fin de que protejan los derechos colectivos consagrados en los literales d), l) y m) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, por vulneración del artículo 8º de la Ley 982 de 2005 y del artículo 13 de la

Constitución Nacional.

Y, en consecuencia, se hicieran las siguientes declaraciones:

"1. Se ordene en sentencia al ACCIONADO, a que contrate de planta un profesional interprete y un profesional guía interprete de planta en el inmueble de la entidad accionada a fin de cumplir ley 982 de 2005, art 8 en un término NO MAYOR A 30 DIAS o contrate con entidad idónea CERTIFICADA por el ministerio de educación nacional la IDONEIDAD de la entidad con que se Certifique la idoneidad de la entidad contratada a fin que no se contraten con personal NO IDONEO.

Igualmente se verifique la existencia de señales visuales, sonoras y aditivas para este tipo poblacional, que manda la ley 982 de 2005

2. Se ordene por parte del juez, el auto admisorio de su ACCIÓN, al representante legal de la entidad accionada, aporte la documentación que demuestre que cumplen ley 982 de 2005, art. 8

3. Aplicar art. 34 ley 472 de 1998 inciso final, el cual no está derogado por autoridad alguna y se concedan COSTAS agencias en derecho a mi bien de prosperar la acción.

4. Solicitar por parte del H juez que de aplicación de los arts. 86 y 96 CGP, además aplicar art. 199 y art. 145 CPCACA por remisión expresa art 44 ley 472 de 1998.

El juzgado Promiscuo del Circuito de la Virginia Risaralda, mediante providencia del 15 del 15 de abril de 2021, resolvió:

"PRIMERO: DECLARAR la nulidad de todo lo actuado a partir de la admisión de la misma, y, en consecuencia, RECHAZAR DE PLANO la presente Acción Popular promovida por SEBASTIÁN COLORADO en contra del BANCO DAVIVIENDA S.A., por falta de competencia para conocer de ella, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente auto interlocutorio.

SEGUNDO: REMITIR las presentes diligencias junto con todos sus anexos, de manera electrónica, a los Juzgados Civiles del Circuito de CALI VALLE, a través de

la Oficina Judicial Reparto de esa municipalidad, una vez ejecutoriado el presente auto, previa anotación en los libros radicadores.

TERCERO: PROPONER de una vez el conflicto negativo de competencia, en caso de que el funcionario que reciba el asunto se considere incompetente”.

II. ACTUACION PROCESAL.

Este despacho, mediante auto de fecha 2 de julio 2021, por encontrar cumplidas las formalidades legales en la presente acción constitucional, de conformidad con el artículo 20 y subsiguientes de la Ley 472 de 1998 y las normas pertinentes del C.G.P, resolvió:

*"**Primero: AVOCAR** el conocimiento de la ACCIÓN POPULAR propuesta por SEBASTIAN COLORADO contra BANCO DAVIVIENDA DE CALI.*

***Segundo: ADMITIR** la presente ACCIÓN POPULAR propuesta por SEBASTIAN COLORADO contra BANCO DAVIVIENDA DE CALI.*

***Tercero: DAR TRASLADO DE LA DEMANDA** y sus anexos a la parte demandada y por el término de diez (10) días para contestarla si lo estima pertinente. **INFORMAR** que la decisión será proferida dentro de los treinta (30) días siguientes al vencimiento del término de traslado siempre y cuando no se decreten pruebas y **ADVERTIR** que tiene derecho a solicitar la práctica de pruebas con la contestación de la demanda (artículo 22 de la Ley 472 de 1998).*

***Cuarto: NOTIFICAR** esta providencia en la forma dispuesta en el artículo 8 del Decreto 806 de 2020 a través de la secretaria del Juzgado, a quien se le enviará copia de la demanda, anexos y del auto admisorio.*

***INFORMAR** a los miembros de la comunidad a través de un medio masivo de comunicación o de cualquier mecanismo eficaz, habida cuenta de los eventuales beneficiarios. Para tal efecto, **REALIZAR** lo anterior a través de la página web de la Rama Judicial.*

***Quinto: COMUNICAR** esta decisión al Ministerio Público de esta ciudad, con el fin de que intervenga como parte pública en defensa de los derechos e intereses colectivos, si lo considera conveniente.*

(...)”

Posteriormente, y teniendo en cuenta que, se encontraba notificada la parte accionada, el juzgado, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 472 de 1998, se dispone:

"1. CONVOCAR para llevar a cabo AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO para el 30 de julio de 2021 a las 9:00 a.m.

Para tal efecto, se ordena citar a las partes, al Ministerio público y a la Alcaldía Municipal Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social del municipio de Santiago de Cali –Valle, como entidad administrativa encargada de proteger el derecho o el interés colectivo afectado y demás entidades vinculadas en la acción popular. Advirtiendo a los funcionarios competentes de las sanciones que por su inasistencia consagra la citada disposición (art. 27 ley 472 de 1998).

2. (...)

3. AGREGAR a los autos para que obre y consten, los escritos a través del cual, la Representante Legal Judicial del BANCO DAVIVIENDA S.A. y MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, contestan la demanda y presentan excepciones de mérito”.

Así las cosas, se procede a resolver previa las siguientes

III CONSIDERACIONES

El artículo 132 del CGP, el cual contempla el Control de legalidad, establece en su tenor literal, que:

"Agotada cada etapa del proceso el juez deberá realizar control de legalidad para corregir o sanear los vicios que configuren nulidades u otras irregularidades del proceso, las cuales, salvo que se trate de hechos nuevos, no se podrán alegar en las etapas siguientes, sin perjuicio de lo previsto para los recursos de revisión y casación”

De acuerdo a lo anterior, con el fin, de ejercer control de legalidad en la actuación, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, tal como quedó establecido al inicio de esta providencia.

Frente al agotamiento de Jurisdicción, el CONSEJO DE ESTADO - **SALA PLENA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO** en sentencia de unificación de 11 de septiembre de 2012¹, señaló lo siguiente:

«3.- De la creación jurisprudencial y de su aplicación

La figura es de creación jurisprudencial por el Consejo de Estado. Se remonta al auto del 18 de octubre de 1986 en el cual la Sección Quinta luego de negar la acumulación de dos procesos electorales por tener la misma causa petendi e idénticas peticiones, expresó que cuando los particulares acuden al juez para que haga operar el servicio de justicia a un caso concreto, con la puesta en marcha del respectivo proceso que se promueva se agota la jurisdicción frente a dicho asunto o controversia. Para estos efectos la jurisdicción es entendida como la activación del aparato de justicia. Significa que llevarle de nuevo el mismo reclamo de protección de iguales derechos, en el caso de la nulidad electoral, derechos a la preservación de la legalidad en abstracto, afectados por causa idéntica, no es un racional ejercicio del derecho de acción. Que en tal caso el proceso que se inicie con posterioridad a otro que ya se encuentra en curso y que se instauró por los mismos hechos y derechos está viciado de nulidad "por agotamiento de jurisdicción". Que a tal conclusión se arriba porque, si el proceso es nulo cuando corresponde a distinta jurisdicción, también lo es cuando la jurisdicción se ha consumado por haberse aceptado dar trámite a la demanda y estar ya en trámite otro proceso sobre la misma materia².

La Sala comienza el análisis partiendo de la preceptiva que establece el artículo 5° de la Ley 472 de 1998 acorde con el cual las acciones populares se tramitarán atendiendo a los principios de economía, celeridad y eficacia.

Precisamente la razón esencial de negar la acumulación de una nueva demanda cuando se trate del mismo reclamo de protección fundado en igual situación

¹ Providencia citada por el CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCIÓN PRIMERA, Consejera ponente, MARIA ELIZABETH GARCIA GONZALEZ, en el auto de fecha 20 de febrero de 2014, mediante el cual, decide el recurso de apelación interpuesto por el actor contra el proveído de 3 de septiembre de 2013, proferido por el Tribunal Administrativo de Boyacá, mediante el cual declaró la nulidad de todo lo actuado y rechazó la acción popular, por considerar agotada la jurisdicción, Radicación número:15001-23-33-000-2013-00149-02(AP).Actor: DEPARTAMENTO DE BOYACA. Demandado: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ.

² Consejo de estado, Sección Quinta, auto del 18 de octubre de 1986, rad. E-10, MP. Simón Rodríguez.

fáctica a la que inspiró la instauración de un proceso que ya está en curso, descansa en los parámetros de celeridad, eficacia y de economía procesal, en tanto propende por racionalizar la justicia en demandas de acción popular que se refieran a los mismos hechos, objeto y causa, **dirigidas contra igual demandado.**

Con la primera persona que ejerce el derecho de acción en calidad de miembro de la comunidad, no para propender por derechos subjetivos sino de los que incumben a todos los habitantes, iniciado el trámite de este proceso a partir de la admisión de la demanda, se garantiza el acceso a la justicia, a través del control judicial que se impartirá a la actividad o a la omisión de la autoridad pública y/o del particular, respecto de la protección de los derechos colectivos que se consideran amenazados o vulnerados por los mismos hechos y respecto de los mismos demandados.

El actor popular que demanda lo que otra persona ya trajo a la justicia, es decir, "que repite" lo ya "denunciado", bien puede constituirse en coadyuvante de ese primer proceso en trámite. Porque carece de sentido lógico y no consulta la racionalización de recursos integralmente considerados que implica la tramitación de un proceso, ni consulta el principio de eficacia que también rige la función judicial, el que paralela y simultáneamente se adelanta hasta cierta etapa un nuevo proceso, otro proceso, siendo que deriva de una demanda popular que se funda en los mismos hechos, contra el mismo demandado y que aspira a amparar iguales derechos de naturaleza colectiva, y que si el primero va más avanzado, deba esperar a que los demás se hallen en la misma etapa para poderlos acumular al inicial.

Como se sabe, en estas acciones cualquier persona en defensa del derecho "difuso", denominado así por la doctrina por ser el que no se radica en específico en nadie, sino que pertenece a todos, está habilitado para promover esta acción que, por tanto, no tiene exigencia de legitimación en la causa por activa, más que el ser persona. Esta acción o mecanismo judicial de protección de derechos colectivos, se insiste, no opera por la amenaza o la lesión de un derecho subjetivo.

El proceso de acción popular no consiste en estricto sentido en una controversia con presencia de "partes" opuestas entre sí y donde exista "litis". Es más, un reclamo de protección para la garantía de derechos colectivos cuya existencia no

es materia de debate, lo que discute el actor popular es que dichos derechos están siendo amenazados o vulnerados por la accionada.

De esta manera, la Sala Plena del Consejo de Estado **unifica** su postura sobre la materia, en el sentido de determinar que, con apoyo en los principios de economía, de celeridad y de eficacia que rigen la función judicial, y que por expresa disposición del artículo 5° de la Ley 472 de 1998 deben orientar el trámite de las acciones populares³, cuando se esté ante demandas de acción popular en las cuales se persiga **igual causa petendi**, basada en los **mismos hechos**, y contra **igual demandado**, lo que procede es dar aplicación a la figura del **agotamiento de jurisdicción**.

(...)

La Sala concluye que la razonabilidad de la posición sobre la viabilidad del agotamiento de jurisdicción como causal de rechazo de las acciones populares que aquí se unifica, descansa en que además de que evita desgaste judicial, desgaste a los actores populares y a todos los estamentos involucrados en el tema probatorio, resultaría totalmente vano adelantar un proceso a sabiendas, de antemano, que no podrá existir pronunciamiento sobre el fondo del asunto (cuando se esté en presencia de cosa juzgada en los eventos antes reseñados y dentro de los parámetros descritos por la Corte Constitucional en la sentencia citada), o tramitar un segundo proceso a sabiendas de que ya cursa uno idéntico, razón por la cual la postura que se acoge, constituye pleno desarrollo de los principios que orientan la función judicial en el trámite de las acciones populares.» (Lo resaltado y rayas son del texto original).

En virtud de lo anterior, el CONSEJO DE ESTADO es claro al establecer que para tenerse por configurado el agotamiento de Jurisdicción, es preciso que las acciones populares en cuestión reúnan los siguientes presupuestos: (i) que versen sobre los mismos hechos y causa petendi; (ii) que ambas acciones estén en curso; y (iii) que se dirijan contra el mismo demandado. **(Por ser una acción que protege derechos en cabeza de todos, no se requiere que coincida el mismo demandante).**

Pues bien, en el caso bajo estudio, encuentra el Despacho, que, en el escrito de contestación de la demandada, se propuso por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A., las excepciones de **cosa juzgada y agotamiento de jurisdicción**, por cuanto, ya han sido resueltas varias acciones populares, en relación con los mismos hechos e iguales

³ “Aunados a los de concentración, eventualidad, e informalidad como principios generales del C. de P.C”

pretensiones, que se ventilan en esta acción popular como es el caso, de la acción popular No. 2016-00057, tramitada ante el juzgado Promiscuo del Circuito de Pacho (Cundinamarca) citada por la demandada.

En esta acción popular, incoada por el señor JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA promovida en contra del BANCO DAVIVIENDA en lo que se refiere a la Oficina ubicada en dicho municipio, en efecto, se ventilaron idénticas pretensiones a las aquí formuladas por el señor SEBASTIAN COLORADO. Esta acción popular, culminó con sentencia de primera instancia proferida por el Juzgado Civil del Circuito de dicho municipio, debidamente ejecutoriada, en la cual se desestimaron las pretensiones propuestas por el demandante, en cuanto, a la instalación de señales auditivas, luminosas y sonoras y la contratación de un intérprete de planta para las personas con discapacidad visual o auditiva (Anexa copia de la citada decisión).

De igual manera menciona la demandada, las Acciones Populares números. 2015-00465, 2015-00468 y 2015-00496, tramitadas todas ante el Juzgado Cuarenta (40) Civil del Circuito de Bogotá:

El Juzgado de conocimiento de esta acción popular en esta ciudad, efectivamente, reconoció que el BANCO DAVIVIENDA ha estado dando cumplimiento a la normatividad para atención a población con discapacidad visual y auditiva, con la suscripción y ejecución del convenio celebrado para ese entonces con FENASCOL y el Ministerio de las TICS, hoy con "**BE FRIEND WELL AGENCY** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual) (Adjunta copia de las decisiones).

En igual sentido, refiere a la Acciones Populares 110013103032 2019 00492 00, y sus acumuladas 2019-00496-00; 00498-00; 00514-00; 00519-00; 00520-00; 00526-00 Y 00548-00 todas tramitadas en el Juzgado 32 Civil del Circuito de Bogotá

Evidentemente, el citado Despacho judicial, encontró en todas y cada una de las acciones populares que se acumularon bajo el radicado 2019-492, ello por contar con identidad de partes, hechos y pretensiones, acreditado el hecho que BANCO DAVIVIENDA S.A., cumple al tenor de la norma con los mecanismos electrónicos y herramientas físicas idóneas para atender a personas en condición de discapacidad visual y/o auditiva, señalando a su vez:

"Así las cosas, no se advierte la transgresión de los derechos colectivos de los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacústicos por parte de la accionada, ni el incumplimiento de las disposiciones legales específicas en la materia, como la Ley 982 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, ni las Circulares Básica Jurídica N° 029 de 2014 y Externa N° 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.

En consecuencia, se impone denegar las pretensiones como quiera que no existe amenaza o vulneración a los derechos colectivos incoados (...)"

De acuerdo a lo anterior, cumplidas las condiciones que ha establecido la jurisprudencia en decisión de unificación, se considera que en efecto, resulta innegable concluir que, en el presente asunto operó la figura del **Agotamiento de Jurisdicción** dentro de la presente acción popular, la cual, conforme a reiterada jurisprudencia del H. Consejo de Estado corresponde a: ***"...una figura procesal que opera de pleno derecho en las acciones populares aunque para su formalización requiera pronunciamiento judicial y, en términos generales, se presenta en aquellos eventos en que existe ausencia absoluta de jurisdicción para definir un determinado asunto jurídico sustancial en tanto los mismos derechos, objeto v causa, ya son materia de un proceso iniciado con antelación o que ya se encuentre fallado, circunstancia por la cual no es posible que se dé un segundo proceso, o un nuevo pronunciamiento sobre la misma materia⁴.*"** tal como acontece en este caso.

De lo que se deduce, en efecto, ha operado el agotamiento de jurisdicción, puesto que, en efecto, que ésta se ha pronunciado no una sino muchas veces sobre el mismo asunto, pues, el aquí actor, pretende obtener beneficio económico bajo la premisa de una eventual condena en costas a cargo de la demanda y en evidente abuso del acceso a la administración de justicia, formula múltiples acciones, en cada una de las cuales, hace mención de una oficina particular del BANCO DAVIVIENDA S.A., como si cada una fuera una persona jurídica diferente y autónoma de la persona jurídica que se ha visto involucrada en gran cantidad de acciones por los mismos hechos y por las mismas pretensiones.

Conforme a lo expuesto, de acuerdo a la contestación de la acción popular, y las pruebas que obran en ella, se tiene que BANCO DAVIVIENDA S.A. es una sola persona jurídica y que las oficinas o sucursales son parte del mismo, por lo que, se hace necesario, que en pro de la economía procesal y en un interés legítimo de no llegar a

⁴ Consejo de estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera Sentencia del 12 de diciembre de 2007. C.P. Dr. Enrique Gil Botero.

decisiones contradictorias sobre los mismos hechos, y en ejercicio de control de legalidad, este Despacho dejará sin efecto, las decisiones adoptadas en esta acción popular, y en su lugar, procederá al rechazo de la demanda, la cual, bajo las consideraciones anotadas y reseñadas en esta providencia ha perdido fundamento y razón de ser.

Ahora, a pesar que, en las acciones populares que se mencionan en esta providencia relacionadas en la contestación de la demanda, no coinciden con el demandante en la presente acción de tutela, sin embargo, no es presupuesto para que se configure el agotamiento de jurisdicción, pues, bien dice el Consejo de Estado ***"Por ser una acción que protege derechos en cabeza de todos, no se requiere que coincida el mismo demandante"***.

Cabe precisar que, de continuarse con el trámite de la presente acción popular, no se podrá tomar una decisión, habida cuenta, de que, en las acciones populares ya se ha conocido y decidido respecto a la presunta violación del derecho colectivo pretendido en esta acción popular, corresponden los mismos que podrían verse afectados con la decisión que llegase a proferir este despacho.

En ese orden de ideas, al analizar las razones que dieron origen a la creación de la figura del agotamiento de jurisdicción, como bien lo señaló el Consejo de Estado, *"que estas se fundaron en los principios de celeridad, eficacia y de económica procesal,"* por cuanto, se considera que, la jurisdicción se ha consumado por existir otras acciones populares que se refiere a los mismos hechos, objeto y causa. Por consiguiente, *"resultaría totalmente inoficioso y contrario a los citados principios, seguir adelante con el trámite del presente proceso"*.

Consecuente con lo expuesto, el Despacho dejará sin efectos, las actuaciones surtidas en el trámite de la presente acción popular, a partir del auto admisorio de la demanda, inclusive y de todas las demás providencias que, de ellas se deriven. En consecuencia, procederá al rechazo de la demanda, por lo que, el juzgado

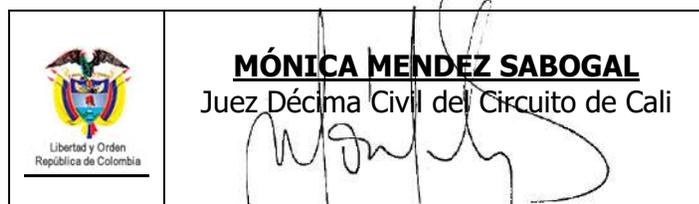
RESUELVE:

Primero: DEJAR sin efectos, las actuaciones surtidas en el trámite de la presente Acción Popular, instaurada por **SEBASTIAN COLORADO** contra **BANCO DAVIVIENDA S.A. (sucursal Cali)**, a partir del auto admisorio de la demanda, inclusive, y de todas las demás providencias que, de ellas se deriven.

Segundo: RECHAZAR la demanda, por **agotamiento de jurisdicción**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Tercero: NOTIFICAR la presente providencia a través del estado electrónico del juzgado.

CÚMPLASE



A Despacho, para proveer la presente Acción Popular, con el fin de ejercer control de legalidad en la actuación, por cuanto, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, que constituye un instrumento procesal, de creación jurisprudencial, cuyo fin, con fundamento en los principios de economía y celeridad procesal, es impedir que se tramiten paralelamente dos acciones que se refieren a los mismos hechos, objeto y causa, pues de permitirse ello, no solo se desconocen los aludidos principios sino que puede verse avocada la Jurisdicción al pronunciamiento de decisiones contradictorias.

Santiago de Cali, 23 de julio de 2021.

La Secretaria,

MARÍA DEL CARMEN QUINTERO CÁRDENAS.



Interlocutorio No. 359 (1ª. instancia)

JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD

Santiago de Cali, veintitrés (23) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Rad-76001310301020210013700

La presente **ACCIÓN POPULAR** instaurada por **SEBASTIAN COLORADO** contra **BANCO DAVIVIENDA**, ubicado en la carrera 8 No. 35 – 20 Local 4 de Cali, con el fin, de ejercer control de legalidad en la actuación de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 132 del C.G.P., por cuanto, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, que constituye un instrumento procesal, de creación jurisprudencial, cuyo fin, con fundamento en los principios de economía y celeridad procesal, es impedir que se tramiten paralelamente dos acciones que se refieren a los mismos hechos, objeto y causa, pues de permitirse ello, no solo se desconocen los aludidos principios sino que puede verse avocada la Jurisdicción al pronunciamiento de decisiones contradictorias, conforme, lo establecido por el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, en providencia del 20 de febrero de 2014.

I. ANTECEDENTES

El señor **SEBASTIAN COLORADO**, en nombre propio y en ejercicio de la acción popular, prevista en el artículo 88 de la Constitución Política, desarrollada por la Ley 472 de 1998, presentó demanda, ante el Juzgado Promiscuo del Circuito la Virginia Risaralda contra el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, con el fin de que, se le protegieran los derechos colectivos consagrados, en los literales d), l) y m) del artículo 4º de la Ley

472 de 1998, por vulneración del artículo 8º de la Ley 982 de 2005 y del artículo 13 de la Constitución Nacional.

Y, en consecuencia, se hicieran las siguientes declaraciones:

"1. Se ordene en sentencia al ACCIONADO, a que contrate de planta un profesional interprete y un profesional guía interprete de planta en el inmueble de la entidad accionada a fin de cumplir ley 982 de 2005, art 8 en un término NO MAYOR A 30 DIAS o contrate con entidad idónea CERTIFICADA por el ministerio de educación nacional la IDONEIDAD de la entidad con que se Certifique la idoneidad de la entidad contratada a fin que no se contraten con personal NO IDONEO.

Igualmente se verifique la existencia de señales visuales, sonoras y aditivas para este tipo poblacional, que manda la ley 982 de 2005

2. Se ordene por parte del juez, el auto admisorio de su ACCIÓN, al representante legal de la entidad accionada, aporte la documentación que demuestre que cumplen ley 982 de 2005, art. 8

3. Aplicar art. 34 ley 472 de 1998 inciso final, el cual no está derogado por autoridad alguna y se concedan COSTAS agencias en derecho a mi bien de prosperar la acción.

4. Solicitar por parte del H juez que de aplicación de los arts. 86 y 96 CGP, además aplicar art. 199 y art. 145 CPCACA por remisión expresa art 44 ley 472 de 1998.

El juzgado Promiscuo del Circuito de la Virginia Risaralda, mediante providencia del 15 del 15 de abril de 2021, resolvió:

"PRIMERO: DECLARAR la nulidad de todo lo actuado a partir de la admisión de la misma, y, en consecuencia, RECHAZAR DE PLANO la presente Acción Popular promovida por SEBASTIÁN COLORADO en contra del BANCO DAVIVIENDA S.A., por falta de competencia para conocer de ella, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente auto interlocutorio.

SEGUNDO: REMITIR las presentes diligencias junto con todos sus anexos, de manera electrónica, a los Juzgados Civiles del Circuito de CALI VALLE, a través de la Oficina Judicial Reparto de esa municipalidad, una vez ejecutoriado el presente auto, previa anotación en los libros radicadores.

TERCERO: PROPONER de una vez el conflicto negativo de competencia, en caso de que el funcionario que reciba el asunto se considere incompetente".

II. ACTUACION PROCESAL

Este despacho, mediante auto de fecha 2 de junio 2021, por encontrar cumplidas las formalidades legales en la presente acción constitucional, de conformidad con el artículo 20 y subsiguientes de la Ley 472 de 1998 y las normas pertinentes del C.G.P, resolvió:

"PRIMERO: ADMITIR la presente **ACCIÓN POPULAR** propuesta por SEBASTIAN COLORADO, contra BANCO DAVIVIENDA ubicado en la carrera 8 No. 35 – 20 Local 44 de Cali.

SEGUNDO: DAR TRASLADO DE LA DEMANDA y sus anexos a la entidad demandada por el término de diez (10) días para contestarla. **INFORMAR** que la decisión será proferida dentro de los treinta (30) días siguientes al vencimiento del término de traslado y que tiene derecho a solicitar la práctica de pruebas con la contestación de la demanda (artículo 22 de la Ley 472 de 1998).

TERCERO: NOTIFICAR esta providencia a la entidad demandada en la forma dispuesta en el artículo 8 del Decreto 806 de 2020 a través de la secretaria del Juzgado, a quien se le enviará copia de la demanda, anexos y del auto admisorio.

INFORMAR a los miembros de la comunidad a través de un medio masivo de comunicación o de cualquier mecanismo eficaz, habida cuenta de los eventuales beneficiarios. Para tal efecto, **REALIZAR** lo anterior a través de la página web de la Rama Judicial.

CUARTO: COMUNICAR esta decisión al Ministerio Público de esta ciudad, con el fin de que intervenga como parte pública en defensa de los derechos e intereses colectivos, si lo considera conveniente.

(...)"

Así las cosas, se procede a resolver previa las siguientes

III CONSIDERACIONES

El artículo 132 del CGP, el cual contempla el Control de legalidad, establece en su tenor literal, que:

"Agotada cada etapa del proceso el juez deberá realizar control de legalidad para corregir o sanear los vicios que configuren nulidades u otras irregularidades del proceso, las cuales, salvo que se trate de hechos nuevos, no se podrán alegar en las etapas siguientes, sin perjuicio de lo previsto para los recursos de revisión y casación"

De acuerdo a lo anterior, con el fin, de ejercer control de legalidad en la actuación, se impone el estudio de la figura del agotamiento de Jurisdicción, tal como quedó establecido al inicio de esta providencia.

Frente al agotamiento de Jurisdicción, el CONSEJO DE ESTADO - **SALA PLENA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO** en sentencia de unificación de 11 de septiembre de 2012¹, señaló lo siguiente:

¹ Providencia citada por el CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCIÓN PRIMERA, Consejera ponente, MARIA ELIZABETH GARCIA GONZALEZ, en el auto de fecha 20 de febrero de 2014, mediante el cual, decide el recurso de apelación interpuesto por el actor contra el proveído de 3 de septiembre de 2013, proferido por el Tribunal Administrativo de Boyacá, mediante el cual declaró la nulidad de todo lo actuado y rechazó la acción popular, por considerar agotada la jurisdicción, Radicación número: 15001-23-33-000-2013-00149-02(AP). Actor: DEPARTAMENTO DE BOYACA. Demandado: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ.

«3.- De la creación jurisprudencial y de su aplicación

La figura es de creación jurisprudencial por el Consejo de Estado. Se remonta al auto del 18 de octubre de 1986 en el cual la Sección Quinta luego de negar la acumulación de dos procesos electorales por tener la misma causa petendi e idénticas peticiones, expresó que cuando los particulares acuden al juez para que haga operar el servicio de justicia a un caso concreto, con la puesta en marcha del respectivo proceso que se promueva se agota la jurisdicción frente a dicho asunto o controversia. Para estos efectos la jurisdicción es entendida como la activación del aparato de justicia. Significa que llevarle de nuevo el mismo reclamo de protección de iguales derechos, en el caso de la nulidad electoral, derechos a la preservación de la legalidad en abstracto, afectados por causa idéntica, no es un racional ejercicio del derecho de acción. Que en tal caso el proceso que se inicie con posterioridad a otro que ya se encuentra en curso y que se instauró por los mismos hechos y derechos está viciado de nulidad "por agotamiento de jurisdicción". Que a tal conclusión se arriba porque, si el proceso es nulo cuando corresponde a distinta jurisdicción, también lo es cuando la jurisdicción se ha consumado por haberse aceptado dar trámite a la demanda y estar ya en trámite otro proceso sobre la misma materia².

La Sala comienza el análisis partiendo de la preceptiva que establece el artículo 5° de la Ley 472 de 1998 acorde con el cual las acciones populares se tramitarán atendiendo a los principios de economía, celeridad y eficacia.

Precisamente la razón esencial de negar la acumulación de una nueva demanda cuando se trate del mismo reclamo de protección fundado en igual situación fáctica a la que inspiró la instauración de un proceso que ya está en curso, descansa en los parámetros de celeridad, eficacia y de economía procesal, en tanto propende por racionalizar la justicia en demandas de acción popular que se refieran a los mismos hechos, objeto y causa, dirigidas contra igual demandado.

Con la primera persona que ejerce el derecho de acción en calidad de miembro de la comunidad, no para propender por derechos subjetivos sino de los que incumben a todos los habitantes, iniciado el trámite de este proceso a partir de la admisión de la demanda, se garantiza el acceso a la justicia, a través del control judicial que se impartirá a la actividad o a la omisión de la autoridad pública y/o del particular, respecto de la protección de los derechos colectivos que se consideran amenazados o vulnerados por los mismos hechos y respecto de los mismos demandados.

El actor popular que demanda lo que otra persona ya trajo a la justicia, es decir, "que repite" lo ya "denunciado", bien puede constituirse en coadyuvante de ese primer proceso en trámite. Porque carece de sentido lógico y no consulta la racionalización de recursos integralmente considerados que implica la tramitación de un proceso, ni consulta el principio de eficacia que también rige la función judicial, el que paralela y simultáneamente se adelanta hasta cierta etapa un nuevo proceso, otro proceso, siendo que deriva de una demanda popular que se funda en los mismos hechos, contra el mismo demandado y que aspira a amparar iguales derechos de naturaleza colectiva, y que si el primero va más avanzado, deba esperar a que los demás se hallen en la misma etapa para poderlos acumular al inicial.

Como se sabe, en estas acciones cualquier persona en defensa del derecho "difuso", denominado así por la doctrina por ser el que no se radica en específico en nadie, sino que pertenece a todos, está habilitado para promover esta acción que, por tanto, no tiene exigencia de legitimación en la causa por activa, más que el ser persona. Esta acción o mecanismo judicial de protección de derechos colectivos, se insiste, no opera por la amenaza o la lesión de un derecho subjetivo.

El proceso de acción popular no consiste en estricto sentido en una controversia con presencia de "partes" opuestas entre sí y donde exista "litis". Es más un reclamo de protección para la garantía de derechos colectivos cuya existencia no es materia de debate, lo que discute el actor popular es que dichos derechos están siendo amenazados o vulnerados por la accionada.

² Consejo de estado, Sección Quinta, auto del 18 de octubre de 1986, rad. E-10, MP. Simón Rodríguez.

*De esta manera, la Sala Plena del Consejo de Estado **unifica** su postura sobre la materia, en el sentido de determinar que, con apoyo en los principios de economía, de celeridad y de eficacia que rigen la función judicial, y que por expresa disposición del artículo 5° de la Ley 472 de 1998 deben orientar el trámite de las acciones populares³, cuando se esté ante demandas de acción popular en las cuales se persiga **igual causa petendi**, basada en los **mismos hechos**, y contra **igual demandado**, lo que procede es dar aplicación a la figura del **agotamiento de jurisdicción**.*

(...)

La Sala concluye que la razonabilidad de la posición sobre la viabilidad del agotamiento de jurisdicción como causal de rechazo de las acciones populares que aquí se unifica, descansa en que además de que evita desgaste judicial, desgaste a los actores populares y a todos los estamentos involucrados en el tema probatorio, resultaría totalmente vano adelantar un proceso a sabiendas, de antemano, que no podrá existir pronunciamiento sobre el fondo del asunto (cuando se esté en presencia de cosa juzgada en los eventos antes reseñados y dentro de los parámetros descritos por la Corte Constitucional en la sentencia citada), o tramitar un segundo proceso a sabiendas de que ya cursa uno idéntico, razón por la cual la postura que se acoge, constituye pleno desarrollo de los principios que orientan la función judicial en el trámite de las acciones populares.» (Lo resaltado y rayas son del texto original).

En virtud de lo anterior, dice el CONSEJO DE ESTADO es claro, que para tenerse por configurado el agotamiento de Jurisdicción, es preciso que las acciones populares en cuestión reúnan los siguientes presupuestos: (i) que versen sobre los mismos hechos y causa petendi; (ii) que ambas acciones estén en curso; y (iii) que se dirijan contra el mismo demandado. **(Por ser una acción que protege derechos en cabeza de todos, no se requiere que coincida el mismo demandante).**

Pues bien, en el caso bajo estudio, encuentra el Despacho, que, en el escrito de contestación de la acción, la apoderada judicial, manifestó que, la sucursal del BANCO DAVIVIENDA ubicado en la carrera 8 No. 35 – 20 Local 4 de Cali, cerro sus actividades en diciembre 28 de 2018 y su matrícula mercantil N°455893-2 fue cancelada en junio 06 de 2019, según se desprende del Certificado expedido por la Cámara de Comercio de Cali, presentando excepciones de mérito denominadas "FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR PASIVA DEL BANCO DAVIVIENDA", "CARENCIA DE OBJETO DE LA PRESENTE ACCION POPULAR" y "EL ACCIONANTE NO HA PROBADO LA VULNERACION POR PARTE DE MI MANDANTE DE LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS EN SU ACCIÓN POPULAR".

No obstante, lo anterior, la apoderada judicial de DAVIVIENDA, dentro del acción popular que se tramita en este Despacho, con el número de radicación 76001310301020210013600, propuso las excepciones de, **cosa juzgada y agotamiento de jurisdicción**, por cuanto, ya han sido resueltas varias acciones populares, en relación con los mismos hechos, e iguales pretensiones, que se ventilan

en esta acción popular como es el caso, de la acción popular No. 2016-00057, tramitada ante el juzgado Promiscuo del Circuito de Pacho (Cundinamarca), citada por la demandada.

En esta acción popular, incoada por el señor JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA promovida en contra del BANCO DAVIVIENDA en lo que se refiere a la Oficina ubicada en dicho municipio, en efecto, se ventilaron idénticas pretensiones a las aquí formuladas por el señor SEBASTIAN COLORADO. Esta acción popular, culminó con sentencia de primera instancia proferida por el Juzgado Civil del Circuito de dicho municipio, debidamente ejecutoriada, en la cual se desestimaron las pretensiones propuestas por el demandante, en cuanto, a la instalación de señales auditivas, luminosas y sonoras y la contratación de un intérprete de planta para las personas con discapacidad visual o auditiva (Anexa copia de la citada decisión).

De igual manera menciona la demandada, las Acciones Populares números. 2015-00465, 2015-00468 y 2015-00496, tramitadas todas ante el Juzgado Cuarenta (40) Civil del Circuito de Bogotá:

El Juzgado de conocimiento de esta acción popular en esta ciudad, efectivamente, reconoció que el BANCO DAVIVIENDA ha estado dando cumplimiento a la normatividad para atención a población con discapacidad visual y auditiva, con la suscripción y ejecución del convenio celebrado para ese entonces con FENASCOL y el Ministerio de las TICS, hoy con "**BE FRIEND WELL AGENCY** (Especializada en la atención de personas con Discapacidad Auditiva) y la entidad **INTERPRETING COLOMBIA** (Especializada en la atención de personas con discapacidad visual) (Adjunta copia de las decisiones).

En igual sentido, refiere a la Acciones Populares 110013103032 2019 00492 00, y sus acumuladas 2019-00496-00; 00498-00; 00514-00; 00519-00; 00520-00; 00526-00 Y 00548-00 todas tramitadas en el Juzgado 32 Civil del Circuito de Bogotá

Evidentemente, el citado Despacho judicial, encontró en todas y cada una de las acciones populares que se acumularon bajo el radicado 2019-492, ello por contar con identidad de partes, hechos y pretensiones, acreditado el hecho que BANCO DAVIVIENDA S.A. cumple al tenor de la norma con los mecanismos electrónicos y herramientas físicas idóneas para atender a personas en condición de discapacidad visual y/o auditiva, señalando a su vez:

³ "Aunados a los de concentración, eventualidad, e informalidad como principios generales del C. de P.C"

"Así las cosas, no se advierte la transgresión de los derechos colectivos de los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipo acústicos por parte de la accionada, ni el incumplimiento de las disposiciones legales específicas en la materia, como la Ley 982 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, ni las Circulares Básica Jurídica N° 029 de 2014 y Externa N° 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.

En consecuencia, se impone denegar las pretensiones como quiera que no existe amenaza o vulneración a los derechos colectivos incoados (...)"

De acuerdo a lo anterior, cumplidas las condiciones que ha establecido la jurisprudencia en decisión de unificación, el Despacho considera que en efecto, resulta innegable concluir que, en el presente asunto operó la figura del **Agotamiento de Jurisdicción** dentro de la presente acción popular, la cual, conforme a reiterada jurisprudencia del H. Consejo de Estado corresponde a: ***"...una figura procesal que opera de pleno derecho en las acciones populares aunque para su formalización requiera pronunciamiento judicial y, en términos generales, se presenta en aquellos eventos en que existe ausencia absoluta de jurisdicción para definir un determinado asunto jurídico sustancial en tanto los mismos derechos, objeto v causa, ya son materia de un proceso iniciado con antelación o que ya se encuentre fallado, circunstancia por la cual no es posible que se dé un segundo proceso, o un nuevo pronunciamiento sobre la misma materia"***.⁴ tal como acontece en este caso.

De lo que se deduce, en efecto, que ha operado el agotamiento de jurisdicción, puesto que, ésta se ha pronunciado no una sino muchas veces sobre el mismo asunto, pues, el aquí actor, pretende obtener beneficio económico bajo la premisa de una eventual condena en costas a cargo de la demanda y en evidente abuso del acceso a la administración de justicia y formula múltiples acciones, en cada una de las cuales, hace mención de una oficina particular del BANCO DAVIVIENDA S.A., como si cada una fuera una persona jurídica diferente y autónoma de la persona jurídica que se ha visto involucrada en gran cantidad de acciones por los mismos hechos y por las mismas pretensiones.

Conforme a lo expuesto, de acuerdo a la contestación de la acción popular, y las pruebas que obran en ella, se tiene que BANCO DAVIVIENDA SA es una sola persona jurídica y que las oficinas o sucursales son parte del mismo, por lo que, se hace necesario, que en pro de la economía procesal y en un interés legítimo de no llegar a decisiones contradictorias sobre los mismos hechos, y en ejercicio de control de

⁴ Consejo de estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera Sentencia del 12 de diciembre de 2007. C.P. Dr. Enrique Gil Botero.

legalidad, este Despacho dejará sin efecto, las decisiones adoptadas en esta acción popular, y en su lugar, procederá al rechazo de la demanda, la cual, bajo las consideraciones anotadas y reseñadas en esta providencia ha perdido fundamento y razón de ser.

Ahora, a pesar que, en las acciones populares que se mencionan en esta providencia relacionadas en la contestación de la demanda, no coinciden con el demandante en la presente acción de tutela, sin embargo, no es presupuesto para que se configure el agotamiento de jurisdicción, pues, bien dice el Consejo de Estado "***Por ser una acción que protege derechos en cabeza de todos, no se requiere que coincida el mismo demandante***".

Cabe precisar que, de continuarse con el trámite de la presente acción popular, no podría tomar una decisión, habida cuenta, de que, en las acciones populares ya se ha conocido y decidido respecto a la presunta violación del derecho colectivo pretendido en esta acción popular, corresponden los mismos que podrían verse afectados con la decisión que llegase a proferir este despacho.

En ese orden de ideas, al analizar las razones que dieron origen a la creación de la figura del agotamiento de jurisdicción, como bien lo señaló el Consejo de Estado, "*que estas se fundaron en los principios de celeridad, eficacia y de económica procesal,*" por cuanto, se considera que, la jurisdicción se ha consumado por existir otras acciones populares que se refiere a los mismos hechos, objeto y causa. Por consiguiente, como bien señala el Consejo de Estado, "*resultaría totalmente inoficioso y contrario a los citados principios, seguir adelante con el trámite del presente proceso*".

Consecuente con lo expuesto, el Despacho dejará sin efectos, las actuaciones surtidas en el trámite de la presente acción popular, a partir del auto admisorio de la demanda, inclusive y de todas las demás actuaciones que, de ellas se deriven, máxime que, como quedó demostrado con las pruebas allegadas, la sucursal del BANCO DAVIVIENDA ubicado en la carrera 8 No. 35 – 20 Local 4 de Cali, objeto de la presente acción, cerro sus actividades en diciembre 28 de 2018 y su matrícula mercantil N°455893-2 fue cancelada en junio 06 de 2019, por lo tanto, el mecanismo de amparo constitucional de los derechos colectivos invocados, se torna improcedente, por no existir una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta vulneración, motivos suficientes para sostener que, en el asunto de la referencia, se configuró la carencia actual de objeto por sustracción de materia.

En consecuencia, procederá al rechazo de la demanda, por lo que, el juzgado,

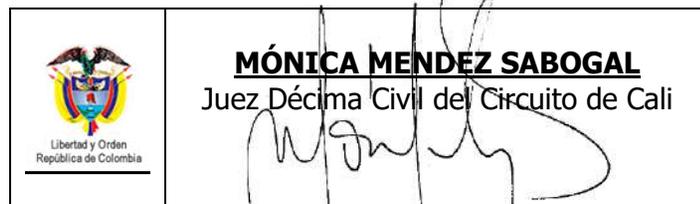
RESUELVE:

Primero: DEJAR sin efectos, las actuaciones surtidas en el trámite de la presente Acción Popular, instaurada por **SEBASTIAN COLORADO** contra **BANCO DAVIVIENDA ubicado en la carrera 8 No. 35 – 20 Local 4 de Cali**, a partir del auto admisorio de la demanda, inclusive, y de todas las demás actuaciones que, de ellas se deriven.

Segundo: RECHAZAR la demanda, por **agotamiento de jurisdicción**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Tercero: NOTIFICAR la presente providencia a través del estado electrónico del juzgado.

CÚMPLASE



EL BANCO DAVIVIENDA S.A.**NIT. 860.034.313-7****CERTIFICA QUE:**

WELL AGENCY S.A.S., identificado con NIT 901.087.913-1, suscribió la orden de pedido 146593 bajo las siguientes condiciones:

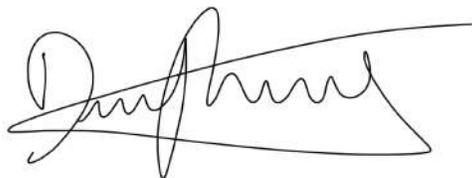
ORDEN DE PEDIDO	OBJETO	VIGENCIA	VALOR CONTRATADO
146593	Servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva.	1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2022	\$ 69.318.592,42 COP

Ha prestado el servicio dentro de las ejecuciones legales acorde con los estándares establecidos por nuestra entidad.

En caso de necesitar información adicional comuníquese con nosotros al número telefónico 3300000 Ext. 50629, donde en el Área de Gestión y Desarrollo de Proveedores con gusto será atendido(a).

Para constancia de lo anterior se expide la presente certificación a nombre del interesado, en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de junio de 2021 la cual tiene una vigencia de 6 meses a partir de su expedición.

Cordialmente,



David Romero Contreras
Jefe Gestión y Desarrollo de Proveedores
BANCO DAVIVIENDA

EL BANCO DAVIVIENDA S.A.**NIT. 860.034.313-7****CERTIFICA QUE:**

INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., identificado con NIT 900.562.114-7, suscribió la orden de pedido 146592 bajo las siguientes condiciones:

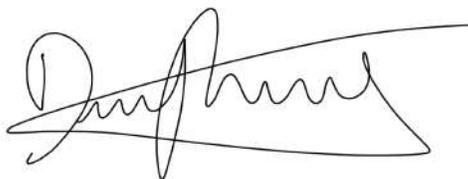
ORDEN DE PEDIDO	OBJETO	VIGENCIA	VALOR CONTRATADO
146592	Servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual.	1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2022	\$ 4.998.000 COP

Ha prestado el servicio dentro de las ejecuciones legales acorde con los estándares establecidos por nuestra entidad.

En caso de necesitar información adicional comuníquese con nosotros al número telefónico 3300000 Ext. 50629, donde en el Área de Gestión y Desarrollo de Proveedores con gusto será atendido(a).

Para constancia de lo anterior se expide la presente certificación a nombre del interesado, en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de junio de 2021 la cual tiene una vigencia de 6 meses a partir de su expedición.

Cordialmente,



David Romero Contreras
Jefe Gestión y Desarrollo de Proveedores
BANCO DAVIVIENDA

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO Versión 1.0

SUSCRITO ENTRE

EL CONTRATANTE

NIT
Supervisor del contrato
Documento de identidad
Domicilio

EL BANCO DAVIVIENDA S.A.

860.034.313-7
OSCAR MAURICIO MONTILLA MUÑOZ
80.500.392
Calle 28 No. 13 A -15 Edificio CCI piso 30 Bogotá

EL CONTRATISTA

NIT
Representante Legal
Documento de identidad
Domicilio

WELLAGENCY

901087913-1
ARMANDO SILVA SILVA
7303342
Calle 137A # 73-30 Bogotá Colombia

1. GLOSARIO

1. **Acompañamiento:** Actividad que realizan los guías intérpretes para facilitar la comunicación a personas con discapacidad auditiva.
2. **Guía Intérprete o intérprete:** Persona con la habilidad de comunicarse con personas con discapacidad auditiva y que se encuentra capacitada y certificada por proveedor.
3. **Acompañante:** Persona con la habilidad de comunicarse con la persona con discapacidad auditiva y que normalmente guía y acompaña sus actividades, usualmente hace parte de su núcleo familiar o es muy cercana.
4. **Cliente:** Persona vinculada al Banco titular y/o autorizada de algún producto.
5. **Usuario:** Persona usuaria de los servicios del Banco que no se encuentra vinculada con ningún producto.
6. **Oficina de servicio:** Espacio físico destinado para la atención de clientes y usuarios del Banco a nivel nacional.
7. **Acuerdo de confidencialidad:** Acuerdo entre el Banco y el Proveedor en el cual se comprometen a que la información personal de los clientes que se van a suministrar en el transcurso de una relación comercial permanecerán confidenciales.
8. **Código de ética:** Código que fija las normas tendientes a regular el comportamiento de los funcionarios del Proveedor
9. **Política de servicio:**
10. **Hangout:** Herramienta tecnológica de mensajería que sirve para realizar comunicación por audioconferencia.

11. Lenguaje de señas: O lengua de signos es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de Interpretación en línea a través de una plataforma tecnológica hangout que permita una comunicación a través de lenguaje de señas con clientes y usuarios en condición de discapacidad auditiva en el banco Davivienda.

3. CONDICIONES OPERATIVAS DE EL BANCO DAVIVIENDA

El director o director administrativo de las oficinas de servicio y centros de atención del Banco son quienes deben solicitar el servicio de intérprete, a través de la herramienta hangout, a los contactos designados el proveedor para hacer conexión en línea.

El Banco debe entregar al Proveedor la información correspondiente a la red de oficinas a nivel nacional y los horarios habilitados para cada una de ellas.

El Banco debe entregar un protocolo de servicio al Proveedor con el objetivo de alinear el servicio con la política del Banco. El protocolo debe incluir un guión de saludo, despedida y pautas de servicio. Este guión puede presentar modificaciones que deben ser informadas al Proveedor oportunamente.

El banco Davivienda garantizará el uso de la herramienta hangout en cada una de las oficinas de servicio.

Al finalizar cada servicio de interpretación, el Banco aplicará una encuesta de servicio al cliente o usuario con el apoyo del intérprete.

El Banco programará reuniones de seguimiento con el Proveedor para reportar novedades, definir planes de acción y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.

4. CONDICIONES OPERATIVAS DEL PROCESO A CUMPLIR POR PARTE DE EL CONTRATISTA

El Proveedor debe entregar un acuerdo de confidencialidad y código de ética firmado por cada uno de los guías intérpretes y la compañía, con el objetivo de mantener reserva de la información de los clientes entregada durante los servicios de interpretación.

El Proveedor debe garantizar la prestación del servicio de intérprete en línea para atender las necesidades a nivel nacional en las 532 oficinas del Banco, en los horarios de atención: L-V 08:00 am - 07:00 pm, y Sábados de 09:00 am a 04:00 pm, con un tiempo máximo por sesión de 120 minutos.

En caso de incumplimiento en la conexión inicial por parte del guía intérprete, el Proveedor debe contar con un backup para la prestación del servicio en línea.

El proveedor debe suministrar los contactos de correos electrónicos de su personal designado para establecer conexión con las oficinas a través de hangout.

El proveedor deberá compartir una encuesta de servicio suministrada por el área encargada (Aseguramiento de servicio) del banco Davivienda al finalizar la sesión, para su debido diligenciamiento por parte de los directores administrativos.

El proveedor debe verificar que los servicios de conexión en línea que se estén solicitando sean con cuenta de dominio Davivienda.

5. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información entregada por los funcionarios del Banco y los clientes en condición de discapacidad durante el servicio de interpretación se debe mantener en completa reserva en cumplimiento de la política de confidencialidad de datos y reserva bancaria.

Este tipo de servicio se limita exclusivamente al rol de intérprete entre banco Davivienda y/o usuario en condición de discapacidad auditiva.

6. CONDICIONES DE TECNOLOGIA A CUMPLIR POR PARTE DE EL CONTRATISTA

El Proveedor debe garantizar la prestación del servicio de intérprete en línea, permitiendo conectividad desde el aplicativo Hangout.

El Proveedor debe disponer del hardware necesario para llevar a cabo una conexión efectiva por la herramienta Hangout.

7. SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE EL CONTRATISTA

El Proveedor debe garantizar que el servicio de interpretación lo preste personal calificado y con habilidades de servicio para cumplir con la política del Banco. Ante cualquier incapacidad y carencia de personal, el Proveedor debe tomar las acciones necesarias que permitan garantizar la prestación del servicio a nivel nacional en las 532 oficinas del Banco.

Los funcionarios contratados para el servicio de interpretación deben firmar un código de ética que garantice completa reserva de la información entregada durante los servicios en línea en las oficinas del Banco.

8. GENERACIÓN DE INFORMES

El Proveedor debe entregar mensualmente el informe de los servicios prestados por medio de una base de datos en excel, que contenga el detalle de la siguiente información:

Informe de servicios prestados en el mes:

Fecha de la sesión en línea	Cód. oficina	Nombre oficina	Nombre cliente	Hora inicio	Hora fin	Guía Intérprete
día/mes/año	No.	Texto	Texto	Hora	Hora	Apellidos, Nombres y ID

Resumen de servicios trimestrales:

Mes	Cantidad servicios exitosos	Cantidad servicio fallidos						
Texto	Número	Texto						

El Banco debe entregar al Proveedor la base de oficinas y sus actualizaciones, junto con la clasificación para la atención de servicios.

9. INDICADORES

Indicador	Medición	Resultado
Sesiones en línea	Cumplimiento de la conexión	>99% cumplido, si es <99% incumplimiento
	Personas atendidas / Solicitudes de guía intérprete	
Satisfacción	Encuesta de satisfacción	>99% cumplido, si es <99% incumplimiento Indicar el valor ahorrado
	Cantidad de clientes satisfechos / Cantidad de clientes atendidos	

10. MULTAS

Ante el incumplimiento del servicio por parte del proveedor, éste deberá asumir una penalidad estimada en 10 salarios mínimos legales vigentes diarios.

En caso de desconexión por parte del guía intérprete en la sesión, el costo no será pagado por parte del Banco.

El banco Davivienda no asumirá los costos en caso de que los servicios no correspondan a interacciones con clientes reales.

11. NIVELES DE ESCALAMIENTO

PROVEEDOR

<u>ÁREA</u>	<u>NIVEL</u>	<u>NOMBRE CONTACTO</u>	<u>TELÉFONO</u>	<u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
-	1a.	Jessica Silva Amaya	Cel. 3043857034	discapacidad@wellagencyco.com

DAVIVIENDA

<u>ÁREA</u>	<u>NIVEL</u>	<u>NOMBRE CONTACTO</u>	<u>TELÉFONO</u>	<u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
<u>Aseguramiento de Servicio</u>	1a.	Estefany Dayana Romero	3 30 00 00 ext	@davivienda.com
<u>Aseguramiento de Servicio</u>	2a.	Sonia Cubillos Fernández	3 30 00 00 ext 70392	socubillosfl@davivienda.com
<u>Aseguramiento de Servicio</u>	3a.	Angelica Heredia	3 30 00 00 ext 70530	aheredia@davivienda.com
<u>Servicio</u>	4a.	Diana Saenz	3 30 00 00 ext 70240	dpsaenz@davivienda.com

12. CONTINGENCIA OPERATIVA y TECNOLÓGICA

En caso de fallas en el sistema del aplicativo por parte del proveedor, es necesario contar con otra herramienta tecnológica que cubra el servicio. Se confirma autorización de uso de oferta inicial (Whatsapp). El proveedor debe suministrar contactos de Whatsapp para establecer la sesión con la oficina de servicio.

13. FIRMAS

Firman los responsables de la elaboración y cumplimiento de este acuerdo, el día 5/13/2020.

Por **EL BANCO DAVIVIENDA,**

DocuSigned by:
Oscar Mauricio Montilla Muñoz
230A36FAD0F34F6...
OSCAR MONTILLA MUÑOZ
Supervisor de Contrato

Por **EL CONTRATISTA,**

DocuSigned by:
Armando Silva Silva
6222895F66B84F7
ARMANDO SILVA SILVA
Representante Legal
4/27/2020

DS
at

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
Versión 1.0

SUSCRITO ENTRE

EL CONTRATANTE

NIT

Supervisor del contrato

Documento de identidad

Domicilio

EL BANCO DAVIVIENDA S.A.

860.034.313-7

OSCAR MAURICIO MONTILLA MUÑOZ

80.500.392

Calle 28 No. 13 A -15 Edificio CCI piso 30 Bogotá

EL CONTRATISTA

NIT

Representante Legal

Documento de identidad

Domicilio

INTERPRETING COLOMBIA SAS

900562114 -7

TERESA SOLÁ MOLINA

345260

Calle 25 # 24A – 16 Of 1507 Cartagena

1. GLOSARIO

1. **Acompañamiento:** Actividad que realizan los guías intérpretes para facilitar la comunicación a personas sordociegas.
2. **Guía Intérprete o intérprete:** Persona con la habilidad de comunicarse con personas sordociegas y que se encuentra capacitada y certificada por proveedor.
3. **Acompañante:** Persona con la habilidad de comunicarse con la persona sordociega y que normalmente guía y acompaña sus actividades, usualmente hace parte de su núcleo familiar o es muy cercana.
4. **Cliente:** Persona vinculada al Banco titular y/o autorizada de algún producto.
5. **Usuario:** Persona usuaria de los servicios del Banco que no se encuentra vinculada con ningún producto.
6. **Oficina de servicio:** Espacio físico destinado para la atención de clientes y usuarios del Banco a nivel nacional.
7. **Política de servicio:**
8. **Acuerdo de confidencialidad:** Acuerdo entre el Banco y el Proveedor en el cual se comprometen a que la información personal de los clientes que se van a suministrar en el transcurso de una relación comercial permanecerán confidenciales.
9. **Código de ética:** Código que fija las normas tendientes a regular el comportamiento de los funcionarios del Proveedor.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de Guía-Intérprete en las Oficinas de servicio para personas en condición de discapacidad auditiva y visual, para usuarios y/o clientes de Davivienda que requieran realizar solicitudes, consultas o novedades de productos.

3. CONDICIONES OPERATIVAS DE EL BANCO DAVIVIENDA

El Banco debe garantizar que los servicios de interpretación solicitados correspondan a necesidades reales de personas con discapacidad auditiva y visual.

El Banco debe solicitar oportunamente los servicios de guía intérprete a través de correo electrónico para que el Proveedor gestione el servicio en la oficina y horario designado por el cliente, teniendo en cuenta la cobertura de horarios y oficinas a nivel nacional.

El Banco debe entregar al Proveedor la información correspondiente a la red de oficinas a nivel nacional y los horarios habilitados para cada una de ellas.

El director administrativo de la oficina donde se lleve a cabo el servicio de interpretación, será quien presente al cliente con el guía intérprete y los ubique en el espacio adecuado para llevar a cabo la asesoría.

El Banco debe entregar un protocolo de servicio al Proveedor con el objetivo de alinear el servicio con la política del Banco. El protocolo debe incluir un guión de saludo, despedida y pautas de servicio. Este guión puede presentar modificaciones que deben ser informadas al Proveedor oportunamente.

Al finalizar cada servicio de interpretación, el Banco aplicará una encuesta de servicio al cliente o usuario con el apoyo del guía intérprete.

El Banco programará sesiones de seguimiento al servicio para identificar oportunidades de mejora en el modelo de atención y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.

En caso de incumplimiento por parte del cliente, una vez agendado el servicio, el Banco debe informar de inmediato al Proveedor, para confirmar un nuevo agendamiento o la cancelación del servicio.

4. CONDICIONES OPERATIVAS DEL PROCESO A CUMPLIR POR PARTE DE EL CONTRATISTA

El Proveedor debe entregar un acuerdo de confidencialidad y código de ética firmado por cada uno de los guías intérpretes y la compañía, con el objetivo de mantener reserva de la información de los clientes entregada durante los servicios de interpretación.

El guía intérprete elegido para atender un servicio se debe presentar con el Director Administrativo de la oficina designada y a la hora convenida, para llevar a cabo la presentación con el cliente o usuario que solicitó el servicio.

El Proveedor debe garantizar la prestación del servicio de guía intérprete a nivel nacional en las 532 oficinas del Banco y debe tener en cuenta la siguiente tabla de clasificación para dar respuesta a los agendamientos del servicio:

Categoría	Características	Tiempos máximos de atención
A	Oficinas en ciudades principales e intermedias	2 días hábiles a partir del agendamento del servicio
B	Otras Ciudades	3 día hábil a partir del agendamento del servicio

Una vez remitida la solicitud del servicio de guía intérprete por parte del Banco, el proveedor tiene un día para remitir los datos del guía intérprete que atenderá el agendamento del servicio.

En caso de incumplimiento por parte del guía intérprete, una vez agendado el servicio, el Proveedor debe informar de inmediato al Banco, para confirmar el agendamento con un nuevo intérprete, en un lapso no mayor a dos horas.

5. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información entregada por los funcionarios del Banco y los clientes en condición de discapacidad durante el servicio de interpretación se debe mantener en completa reserva en cumplimiento de la política de confidencialidad de datos y reserva bancaria.

Este tipo de servicio se limita exclusivamente al rol de intérprete entre banco Davivienda y/o usuario en condición de discapacidad auditiva y visual.

6. CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA

El Banco debe disponer de las instalaciones físicas de las oficinas de servicio para llevar a cabo el encuentro y servicio de interpretación entre el cliente, funcionario del Banco y guía intérprete.

7. CONDICIONES DE TECNOLOGIA A CUMPLIR POR PARTE DE EL CONTRATISTA

N.A.

8. SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE EL CONTRATISTA

El Proveedor debe garantizar que el servicio de interpretación lo preste personal calificado y con habilidades de servicio para cumplir con la política del Banco. Ante cualquier incapacidad y carencia de personal, el Proveedor debe tomar las acciones necesarias que permitan garantizar la prestación del servicio a nivel nacional en las 532 oficinas del Banco.

Los funcionarios contratados para el servicio de interpretación deben firmar un código de ética que garantice completa reserva de la información entregada durante los servicios acompañados en las oficinas del Banco.

7. GENERACIÓN DE INFORMES

El Proveedor debe entregar mensualmente el informe de los servicios prestados por medio de una base de datos en excel, que contenga el detalle de la siguiente información:

Informe de servicios prestados en el mes:

Fecha solicitud agendamiento	Fecha servicio	Cód. oficina	Nombre oficina	Nombre cliente	Hora inicio	Hora fin	Guía Intérprete
día/mes/año	día/mes/año	No.	Texto	Texto	Hora	Hora	Apellidos, Nombres y ID

Resumen de servicios trimestrales:

Mes	Cantidad Servicios Exitosos	Cantidad Servicios Fallidos						
Texto	Número	Texto						

El Banco debe entregar al Proveedor la base de oficinas y sus actualizaciones, junto con la clasificación para la atención de servicios.

8. INDICADORES

Indicador	Medición	Resultado
Solicitudes atendidas	Cumplimiento del agendamiento	
	Personas atendidas / Solicitudes de guía intérprete	>99% cumplido, si es <99% incumplimiento
Satisfacción	Encuesta de satisfacción	>99% cumplido, si es <99% incumplimiento
	Cantidad de clientes satisfechos / Cantidad de clientes atendidos	Indicar el valor ahorrado

9. MULTAS

Ante el incumplimiento del servicio por parte del proveedor, éste deberá asumir una penalidad estimada en 10 salarios mínimos legales vigentes diarios.

En caso de abandono por parte del guía intérprete en un servicio agendado, el costo no será pagado por parte del Banco.

En caso de incumplimiento del cliente, el guía intérprete realizará una espera de hasta 1 hora y el servicio será cobrado por este tiempo.

10. NIVELES DE ESCALAMIENTO

PROVEEDOR

ÁREA	NIVEL	NOMBRE CONTACTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
	1a.	Nancy Rodríguez Ríos	Tel: +57 5 6421781 Celular 3116860695	Email: admin@interpretingcolombia.com

DAVIVIENDA

ÁREA	NIVEL	NOMBRE CONTACTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Aseguramiento de Servicio	1a.	Estefany Dayana Romero	3 30 00 00 ext	@davivienda.com
Aseguramiento de Servicio	2a.	Sonia Cubillos Fernández	3 30 00 00 ext 70392	socubillosfl@davivienda.com
Aseguramiento de Servicio	3a.	Angélica Heredia	3 30 00 00 ext 70530	aheredia@davivienda.com
<u>Servicio</u>	<u>4a.</u>	<u>Diana Saenz</u>	<u>3 30 00 00 ext 70240</u>	dpsaenz@davivienda.com

11. CONTINGENCIA OPERATIVA y TECNOLÓGICA

La contingencia para la solicitud de agendamientos cuando no se pueda realizar por correo electrónico, es vía telefónica, para ello el Proveedor deberá suministrar la lista de contactos con su debido nivel de escalamiento.

12. FIRMAS

Firman los responsables de la elaboración y cumplimiento de este acuerdo, el día 5/20/2020.

Por EL BANCO DAVIVIENDA,

DocuSigned by:
Oscar Mauricio Montilla Muñoz
230A36FAD0F34F6...
OSCAR MONTILLA MUÑOZ
Supervisor de Contrato

Por EL CONTRATISTA,

DocuSigned by:
TERESA SOLA
10604EE8285E489...
TERESA SOLA MOLINA
Representante Legal
5/19/2020

DS
at
5/20/2020

Atención a personas en condición de discapacidad Auditiva y Visual.



DAVIVIENDA

Alcance

Tipo	Proveedor	Medio	Servicio	Cobertura
Discapacidad Auditiva	BeFriend Wellagency.	Interpretación vía Hangouts meet.	En línea	Nacional.
Discapacidad AudioVisual	Interpreting Colombia	Oficina-Interpretación presencial .	Agendamiento Vía Formulario Google Forms.	Nacional.

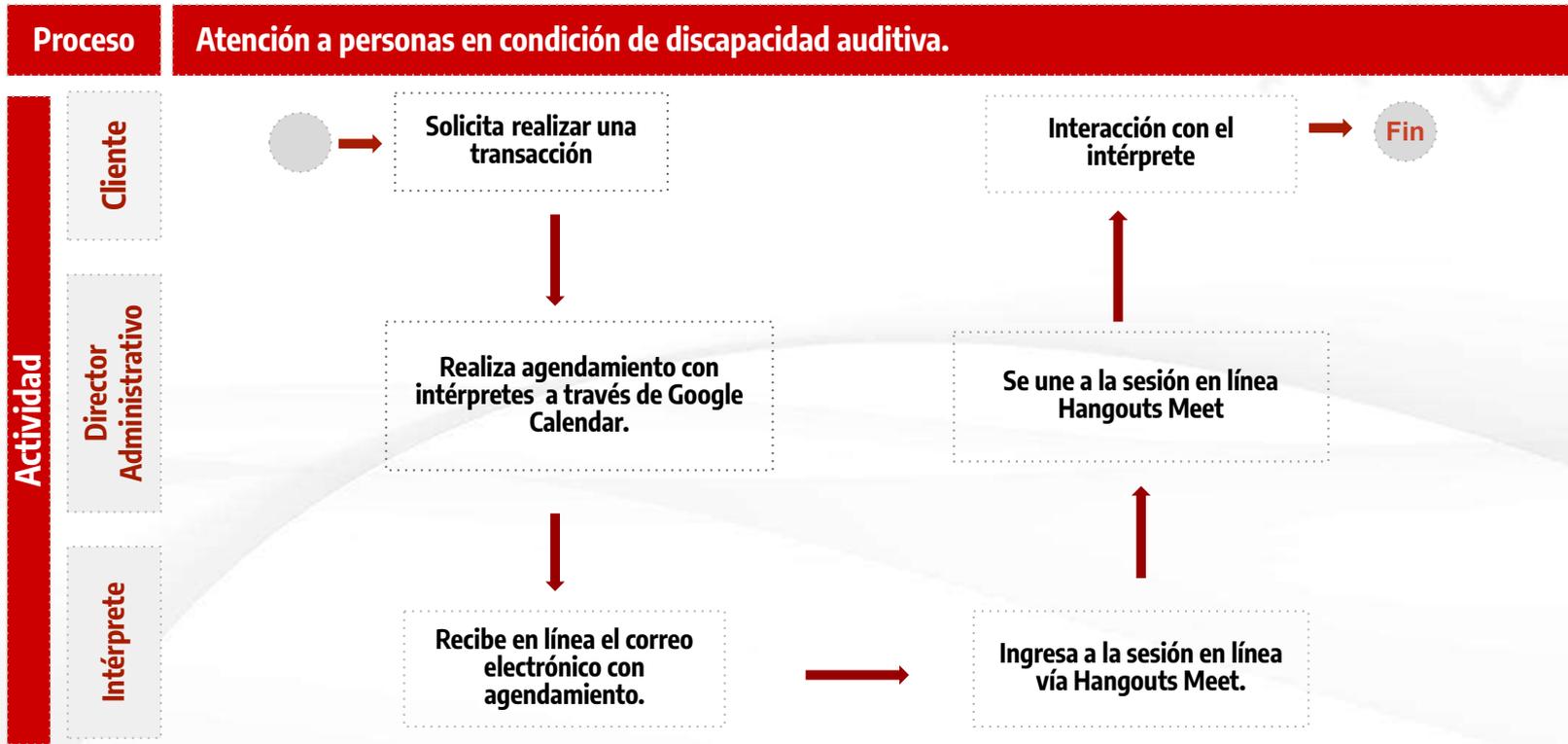




**Protocolo de atención
para personas con
discapacidad auditiva.**



Flujo de Proceso-BeFriend Wellagency.



1. Tiempo de espera máximo para establecer conexión por parte de Befriend: **10 minutos**.
2. Si presenta inconsistencias desde su ordenador, se autoriza realizar la conexión hangouts vía celular.
3. En caso de contingencia se establece numero de whatsapp por parte de Befriend, el servicio de interpretación se realizará a través del celular del director administrativo modalidad Videollamada.

Servicio en Línea Hangouts meet.

Persona con discapacidad auditiva.

Interpretación



Correos para agendamiento:

-Discapacidad@wellagencyco.com
-Interpretación@wellagencyco.com

-Recuerde realizar el agendamiento con las dos direcciones de correo.

Tiempos



Tiempo máximo por sesión: 60 minutos.

Contingencia



1. Conexión hangouts a través del celular.

2. Video llamada través de whatsapp 3505078614 Befriend.

Elementos con los que debe contar



Audífonos para interacción con el intérprete.



Correo institucional



Computador o celular con cámara



Calendar y Hangouts meet.

Tips para una sesión exitosa:

1

Recuerde indicar como asunto en el agendamiento: **Solicitud Servicio Intérprete.**

2

Al iniciar la sesión indiquele al intérprete: Nombre, Nombre del cliente, Oficina y código.

3

Recuerde ubicar la cámara o celular en un lugar donde el intérprete pueda tener visualización de usted y del cliente.





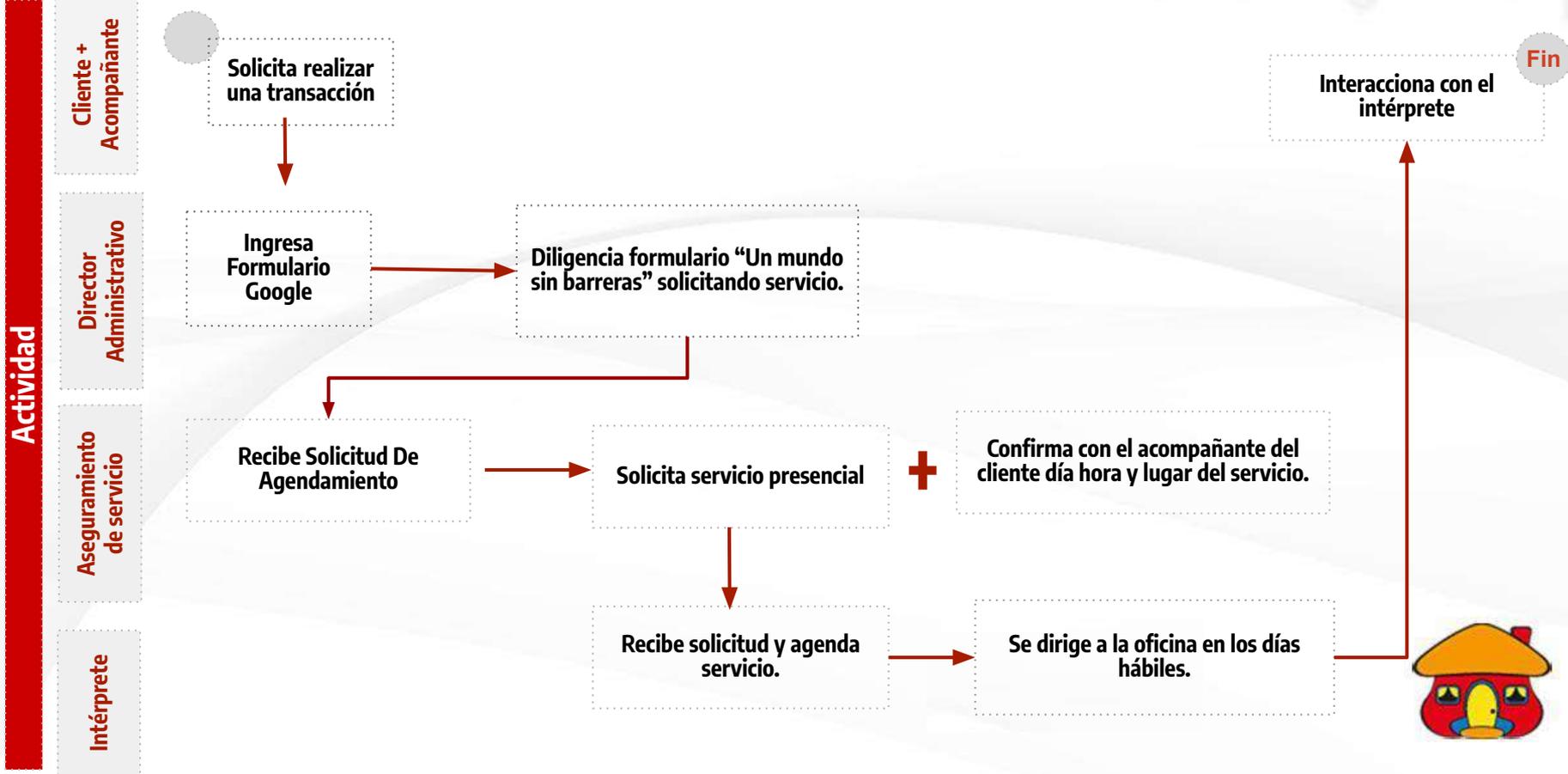
INTERPRETING
COLOMBIA

Protocolo de atención para personas con discapacidad Audiovisual.



Flujo de Proceso -Interpreting.

Proceso Atención a personas en condición de discapacidad auditiva y visual.



Servicio presencial

Persona con discapacidad AudioVisual.

Interpretación



El servicio de intérprete será presencial.

Tiempos



Tiempo máximo por sesión: 60 minutos.

Servicio



El área Aseguramiento de servicio se comunicará con usted vía correo electrónico para confirmar fecha, hora y datos del intérprete.

Elementos con los que debe contar

Formulario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeq5VijQYGfdDX5fEgYqJjWrBylfiHC9X66USCt-82PSb71xg/viewform?usp=sf_link

Tips para un servicio presencial exitoso:

1 Recuerde indicarle al cliente a través de su acompañante que el servicio será prestado entre 2 días a 3 días hábiles, donde se dispondrá de un intérprete para su comodidad.

2 Confirme con el correo enviado los datos de identificación del intérprete: carnet digital y cedula de ciudadanía.

3 Al iniciar el servicio indíquelo al intérprete: Nombre, Oficina y código de oficina.



GRACIAS



DAVIVIENDA

Novedad Atención a Personas en Condición de Discapacidad Auditiva y Visual.

A partir de hoy 13 de Julio de 2020 cambia el proceso de atención a personas en condición de discapacidad auditiva y audiovisual.

Recuerde que ahora este servicio se prestará a través de:



-Discapacidad Auditiva
-Vía Hangouts Meet.



-Discapacidad Audiovisual.
-Presencial con Previo Agendamiento Google.

Para mayor información consulte **aquí** el detalle del proceso.





REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO PROMISCUO DEL CIRCUITO
PACHO CUNDINAMARCA

Veinticuatro (24) de enero de dos mil diecisiete (2017)”

Radicación: 2016-00057
Trámite: Acción Popular
Accionante: Javier Elías Arias Idarriaga
Accionado: Banco Davivienda
Asunto: Sentencia

Se apresta este Juzgado a proferir el fallo de primera instancia dentro de la acción popular referenciada, en la que el accionante invoca la protección de los derechos colectivos señalados los literales d, l, m del artículo 4 de la Ley 472 de 1998 y Ley 982 de 2005 artículo 8, al no contar la entidad demandada con “intérprete guía, permanente de planta, para atender ciudadanos sordos, sordos ciegos”, que acuden a la sucursal bancaria de Davivienda ubicada en Pacho Cundinamarca.

ANTECEDENTES

1. HECHOS Y PRETENSIONES

El señor **JAVIER ELÍAS ARIAS IDARRIAGA**, instauró acción popular, solicitando que a través de este mecanismo se ordene a la entidad accionada: i) contratar en el término de dos meses un intérprete guía que brinde atención permanente a ciudadanos sordos, sordos ciegos e hipoacústicos y ii) condenar en costas a la demandada.

Para apoyar su solicitud, relató que la demandada no cuenta en la sucursal ubicada en esta localidad, con servicio de intérprete guía para personas sordas, sordas ciegas e hipoacústicas, vulnerando así lo consagrado en los literales d), l), y m) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005.

2. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

La accionada BANCO DAVIVIENDA, en adelante **DAVIVIENDA**, por intermedio de apoderado judicial, dentro de la oportunidad prevista para ello contestó la acción realizando inicialmente algunas precisiones sobre las innumerables demandas que ha promovido el accionante en contra de la entidad que resultan inoficiosas y desgastantes para la administración de justicia y para esta, a continuación manifestó oponerse a las pretensiones del actor "por carecer ellas totalmente de sustento fáctico, jurídico y económico." Además aduce la inexistencia de la vulneración invocada como quiera que el banco viene implementando planes y estrategias a nivel nacional para la atención de la población con discapacidad visual y auditiva.

Adicionalmente propuso las siguientes excepciones de fondo:

2.1. **COSA JUZGADA.** Depuso que en el presente caso operó esta figura toda vez que aduciendo los mismos hechos, partes y pretensiones el actor ha promovido múltiples acciones populares contra DAVIVIENDA, las que se han denegado las pretensiones.

2.2. **AGOTAMIENTO DE JURISDICCIÓN.** Señaló que opera esta figura con ocasión de los innumerables pronunciamientos judiciales previos donde se han ventilado lo mismos derechos reclamados en esta acción.

2.3. **INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN O SIQUIERA AMENAZA A LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS COMO VIOLADOS POR CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE LAS OBLIGACIONES QUE LE SON EXIGIBLES EN MATERIA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA.** Expresó que acorde con la Ley 1346 de 2009 la entidad ha venido implementando sistemas alternativos que permiten la atención especial personalizada, eficiente y con accesibilidad de la población con discapacidad visual o auditiva.

2.4. AL BANCO NO LE ES EXIGIBLE LA IMPLEMENTACION INMEDIATA DE POLÍTICAS, CANALES Y SISTEMA DE ATENCIÓN EN LA TOTALIDAD DE LAS OFICINAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN MÁXIME SI NO SE HA ACREDITADO LA PRESENCIA EN LA COMUNIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA. Resaltó que la Ley 982 de 2005 en su artículo 8, contempla la implementación paulatina de los medios necesarios para la atención de la población con discapacidad auditiva y/o visual, ante lo cual dicha entidad se encuentra a la vanguardia en el sector financiera en la incorporación de canales de atención de forma paulatina brinden cobertura en la totalidad de sus oficinas.

2.5. EL ACTOR NO HA PROBADO LA VULNERACIÓN POR PARTE DE MI MANDANTE DE LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS. El actor no cumple con la carga que le corresponde para probar la vulneración de los derechos invocados, pues no *“establece el vínculo que hace responsable a mi representada, entre sus actuaciones o presuntas omisiones y la vulneración reprochada...”*

2.6 TEMERIDAD O MALA FE POR PARTE DEL ACCIONANTE: Denotó que el accionante ha interpuesto contra DAVIVIENDA, una cantidad desmedida de acciones populares de la misma naturaleza a la que atañe el presente trámite, a sabiendas que carece de razones para hacerlo denotando mala fe y temeridad en su actuar.

3. TRÁMITE PROCESAL

Este Despacho, en auto datado 19 de mayo de 2016, admitió la presente demanda constitucional, ordenando: a) notificar y correr traslado a la demandada BANCO DAVIVIENDA, b) Informar a la comunidad de Pacho de la acción a través de publicación en una emisora de la localidad, y, c) comunicar el trámite al Alcalde y Personero municipal, providencia recurrida por la accionada y resuelta mediante auto del 28 de julio de 2016 en la que se negó la reposición elevada.

El 16 de septiembre de 2016, se celebró la audiencia de pacto de cumplimiento declarándose fracasada ante la inasistencia del actor, procediéndose al decreto de las pruebas.

El 27 de noviembre de 2016, se realizó la diligencia de inspección judicial.

Cerrado el debate probatorio el 1º de noviembre de 2016, se insta a las partes para presentar los alegatos de conclusión, siendo allegados únicamente por la accionada.¹

CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

COMPETENCIA.

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción, en virtud de lo consagrado en el inciso final del artículo 15 y el artículo 16 de la Ley 472 de 1988, que enseña que los jueces civiles del circuito conocen en primera instancia de las acciones populares instauradas contra particulares y teniendo en cuenta el lugar de ocurrencia de los hechos o el domicilio del demandado a elección del actor popular, siendo la primera la elegida por el demandante, esto es, la sucursal de DAVIVIENDA, ubicada en la carrera 16 No. 7-49 de Pacho Cundinamarca.

PROBLEMA JURÍDICO.

Del caso sub lite el interrogante a resolver es: ¿Determinar si se vulneran los derechos colectivos determinados en los literales d), l), m) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, por parte de la entidad accionada al no contar de con interprete permanente para la atención de personas con discapacidad visual y/o auditiva.

¹ Folio 201 y ss.

LA MATERIA

El inciso primero del artículo 88 de nuestra Carta Política, enseña que las acciones populares son un mecanismo consagrado para la protección de los derechos e intereses colectivos, categorizando como derechos de tal naturaleza los relacionados con el patrimonio público, el espacio público, la seguridad y salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente y la libre competencia económica.

A su vez, el artículo 2º. de la Ley 472 de 1988, señala que las acciones populares son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos y se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

De allí que el máximo Tribunal Constitucional en múltiples pronunciamientos entre ellos, el emitido en la sentencia C-644 de 2011, ha definido el concepto, finalidad, características de estas, así:

...ha dejado en claro la jurisprudencia que el objetivo de las acciones populares es, entonces, defender los derechos e intereses colectivos "de todas aquellas actividades que ocasionen perjuicios a amplios sectores de la comunidad, como por ejemplo la inadecuada explotación de los recursos naturales, los productos médicos defectuosos, la imprevisión en la construcción de una obra, el cobro excesivo de bienes o servicios, la alteración en la calidad de los alimentos, la publicidad engañosa, los fraudes del sector financiero etc"².

(..)

Ahora bien, en la Sentencia C-215 de 1999, la Corte hizo un análisis detallado de las características que identifican las acciones populares, destacando las siguientes:

a) Las acciones populares pueden ser promovidas por cualquier persona... las acciones populares protegen a la comunidad en sus derechos colectivos y, por lo

² Sentencia C-377 de 2002.

mismo, pueden ser promovidas por cualquier persona, natural o jurídica, a nombre de la comunidad cuando ocurra un daño o amenaza a un derecho o interés común, sin más requisitos que los que establezca el procedimiento regulado por la ley.

b) Las acciones populares son ejercidas contra las autoridades públicas por sus acciones y omisiones y por las mismas causas, contra los particulares... las acciones populares proponen optimizar los medios de defensa de las personas frente a los poderes del Estado, de la administración pública propiamente dicha y de los grupos y emporios económicos de mayor influencia, por ser estos sectores quienes, en razón a su posición dominante frente a la mayoría de la comunidad, están en capacidad de afectar o poner en peligro el interés general. Desde esta perspectiva, las acciones populares parten del supuesto de que quienes las ejercen se encuentran en una situación de desigualdad.

c) Las acciones populares tienen un fin público. Ello implica que el ejercicio de las acciones populares persigue la protección de un derecho colectivo, esto es, de un interés que se encuentra en cabeza de un grupo de individuos, de la comunidad en su conjunto, excluyendo entonces cualquier motivación de orden subjetivo o particular.

d) Las acciones populares son de naturaleza preventiva. Esto significa que su ejercicio o promoción judicial no está supeditado o condicionado a que exista un daño o perjuicio de los derechos o intereses que se buscan proteger. Es suficiente que se presente la amenaza o el riesgo de que se produzca el daño, para que pueda activarse el mecanismo de la acción popular. Esto, en razón a que desde sus orígenes, las acciones populares fueron concebidas para precaver la lesión de bienes y derechos que comprenden intereses superiores de carácter público.

e) Las acciones populares tienen también un carácter restitutorio. En cuanto dichos mecanismos de protección persiguen el restablecimiento del uso y goce de los derechos e intereses colectivos, se les atribuye también un carácter eminentemente restitutorio.

f) Las acciones populares no persiguen en forma directa un resarcimiento de tipo pecuniario. La ausencia de contenido subjetivo de las acciones populares conlleva a que, en principio, su ejercicio no persiga un resarcimiento de tipo pecuniario a favor de quien promueve la defensa de un interés colectivo.

g) Las acciones populares gozan de una estructura especial que las diferencia de los demás procesos litigiosos. Finalmente, hay que observar que las acciones populares no plantean en estricto sentido una controversia entre partes que defienden intereses subjetivos, sino que son un mecanismo de protección principal de los derechos colectivos preexistentes, radicados para efectos del reclamo judicial en cabeza de quien actúa a nombre de la sociedad, pero que igualmente están en cada uno de los miembros que forman la parte demandante de la acción judicial.

Ahora, en cuanto a los derechos colectivos deprecados, la Ley 982 de 2005, en su artículo 8, estableció que:

“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.”

CASO CONCRETO

Para resolver el problema jurídico planteado, es del caso recordar que el gestor de la acción, solicitó que la entidad demandada contrate de manera permanente un intérprete para la atención de ciudadanos sordos, sordos ciegos e hipo-acústicos en la sucursal financiera ubicada en la carrera 16 No. 7 – 49 de esta municipalidad.

Para ello se analizarán las pruebas recaudadas en el plenario iniciando con la inspección judicial³, diligencia realizada a la sede de las instalaciones de la sucursal bancaria demandada, en la que se observó dicha dependencia cuenta

³ Folio 187 ss.

con una entrada principal amplia y con rampa para el acceso de personas discapacitadas, en su interior se verificó que también cuenta con letreros en lenguaje braille que informan de la atención preferencial para personas, sordomudas, en sillas de ruedas, adultos mayores, mujeres embarazadas.

Además se constató y se realizó la correspondiente prueba por el Despacho del sistema SIEL de FENASCOL⁴ de servicio de interpretación en línea que se encuentra instalado en la oficina del director para la atención personalizada de las personas con discapacidad auditiva y visual, donde según lo manifestado por el director en su testimonial, todo el personal de la oficina se encuentra preparado y habilitado para atender los usuarios que requieran atención especial por presentar discapacidad, añadiendo que según el censo realizado por ellos en la sucursal solamente lo frecuentan "3 personas en sillas de ruedas y una persona sordomuda, que no es cliente sino acompañante de su señora madre que sí es cliente del banco...", de donde se puede colegir que DAVIVIENDA cuenta con los sistemas alternativos idóneos para la atención de la población que se pide proteger por el accionante, más aún cuando la Oficina de Pacho no es frecuentada sino por una persona con esta condición de discapacidad que únicamente asiste a la sucursal como compañía de su progenitora.

Finalmente, como es sabido en materia de acciones populares, acorde con el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, la carga de la prueba le corresponde al demandante, siendo este quien debe probar los hechos, acciones u omisiones en cabeza de la autoridad pública o particular que amenacen o violen los derechos colectivos que aduce se encuentran menoscabados y los cuales pretende proteger, tópico ante el cual el Consejo de Estado ha señalado que:

"...la Sala considera importante anotar, que la acción popular no está diseñada para acudir a ella ante cualquier violación de la ley, irregularidad o disfunción que se presente ya sea en el ámbito público o privado. Por el contrario, como se indicó al inicio de estas consideraciones, la acción popular tiene un papel

⁴ Sistema de interpretación en línea, suscrito por DAVIVIENDA mediante convenio con FENASCOL a fin de contribuir el acceso de la población sorda a los servicios ofrecidos por la entidad bancaria. Documental aportada a folio 84 a 90.

preventivo y/o remedial de protección de derechos e intereses colectivos, cuando quiera que éstos se ven amenazados o están siendo vulnerados, pero en uno y otro evento, tanto la amenaza como la vulneración, según el caso, deben ser reales y no hipotéticas, directas, inminentes, concretas y actuales, de manera tal que en realidad se perciba la potencialidad de violación del derecho colectivo o la verificación del mismo, aspectos todos que deben ser debidamente demostrados por el actor popular, quien conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, tiene la carga de la prueba."

Es claro que el actor no cumplió con su obligación de probar de alguna manera el supuesto de hecho de sus pretensiones para establecer la presunta violación de los derechos colectivos deprecados, ya que no basta con simplemente enunciar que un derecho colectivo se encuentra quebrantado para que se dé por demostrada su violación, máxime cuando se evidencia que el demandante interpone acciones constitucionales con desconocimiento de la realidad de los derechos que pretende proteger.

Por todo lo dicho, se denegará las pretensiones de la acción popular, toda vez que no se evidenció la vulneración de los derechos colectivos deprecados.

EXCEPCIONES

Teniendo en cuenta que la pretensiones de la acción constitucional no prosperaron por la falta de demostración de vulneración de los derechos colectivos deprecados, este Despacho se abstiene de analizar las excepciones de mérito propuestas.

DECISIÓN

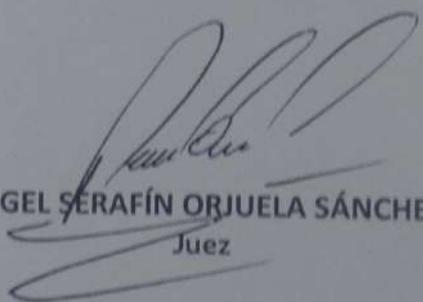
En mérito de lo expuesto, el Juzgado Promiscuo del Circuito de Pacho (Cundinamarca), administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO.- Denegar las pretensiones de la acción Constitucional instaurada por **JAVIER ARIAS IDARRIAGA** en contra del **BANCO DAVIVIENDA**, teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO.- Por secretaría expídase copia de la presente decisión con destino a la Defensoría del Pueblo en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 80 de la Ley 472 de 1998.

NOTIFÍQUESE.



ÁNGEL SERAFÍN ORJUELA SÁNCHEZ
Juez

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá. D.C., veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)
radicado 11001 3103 032 2019 00492 00 y otros

Se procede a dictar la sentencia de primera instancia en las acciones populares acumuladas, promovidas por *Uner Augusto Becerra Lago* coadyuvadas por *Javier Elías Arias Idárraga* contra el *Banco Davivienda S.A.*

ANTECEDENTES

1. Lo solicitado.

El accionante promovió las acciones populares acumuladas en este trámite, invocando en todas, la protección de los derechos colectivos de los consumidores, establecidos en los literales m); d) y l) artículo 4.º de la Ley 472 de 1998, precepto 13 de la Constitución y los artículos 5; 8 y 15 de la Ley 982 de 2015 “*por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones*”. y solicitó ordenar “[...] a la accionada que en un término no mayor a 1 mes preste el servicio profesional de interprete y profesional guía interprete de planta con su propio personal de ser certificado por el Ministerio de Educación [...] o contrate con institución idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional.”.

2. Los fundamentos fácticos.

El demandante expuso que la entidad financiera accionada, presta sus servicios al público, en los establecimientos ubicados en la calle 16 # 9 – 16 de Valledupar (Cesar), la calle 8 # 18 – 02 de La Mesa (Cundinamarca), la calle 10 # 6 – 45 de El Colegio (Cundinamarca), carrera 3 # 11 – 31 de Ibagué (Tolima), la calle 28 # 14 – 18 de Saravena (Arauca), calle 51 # 50 – 18 plaza principal de Amaga (Antioquía), carrera 11 # 17 – 52 de Marsella (Risaralda) y carrera 7 # 123 – 43 de Bogotá D.C., sin contar con un profesional intérprete o guía intérprete acreditado por el Ministerio de Educación Nacional, que brinde atención a los ciudadanos sordos, sordo-ciegos e hipoacústicos.

3. La actuación procesal:

3.1. Mediante autos del 18; 23; 24 de septiembre y 7 de octubre de 2019, proferidos en los procesos con radicación 2019 – 00492; 2019 – 00496; 2019 - 00498; 2019 – 00514; 2019 – 00519; 2019 – 00520; 2019 – 00526 y 2019-00548, se admitió la demanda y se ordenó notificar a la accionada, así como también a la *Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Instituto Nacional para Sordos INSOR, Superintendencia de Industria y Comercio* y la *Superintendencia Financiera de Colombia*.

3.2. La demandada se pronunció frente a todas las acciones populares acumuladas, oponiéndose a las pretensiones y, formuló las excepciones de mérito que denominó: “[i]nexistencia de vulneración o siquiera amenaza a los derechos colectivos invocados como violados por cumplimiento del Banco Davivienda de las obligaciones que le son exigibles en materia de atención a personas en situación de discapacidad”; “[e]l actor no ha probado la vulneración por parte de mi mandante de los derechos colectivos invocados”; “[e]l Banco Davivienda ha implementado paulatinamente mecanismos alternativos para la atención de personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva”; “[c]osa juzgada”; “[a]gotamiento de jurisdicción”; “[g]enerica”

También señaló, que no ha vulnerado los derechos colectivos invocados y que ha dado cumplimiento paulatino al marco normativo establecido para la atención de personas en condición de discapacidad; además adujo, que para la prestación del servicio a dichos consumidores financieros, implementó el sistema denominado “*centro de relevo y surcoe*”, el cual funcionó hasta el año 2019, así como la instalación de diversos juegos de avisos luminosos visuales y táctiles, suscribiendo convenios con diversas entidades para fortalecer la atención; así mismo ha capacitado a su personal en la asistencia de tal población y precisó, que los inmuebles no poseen barreras arquitectónicas que impidan el acceso a los ciudadanos con discapacidad.

También refirió, que el accionante no allegó probanzas para demostrar la afectación denunciada, y señaló que las diversas acciones populares radicadas coinciden en los hechos y pretensiones.

3.3. La *Procuraduría General de la Nación*, puso de presente el marco normativo establecido para la protección de la población sorda y sordo-ciega y, solicitó celeridad en el trámite de la acción.

3.4. La *Superintendencia Financiera de Colombia*, manifestó, que dentro de sus funciones no se halla la protección de los derechos colectivos y, que las entidades bajo su vigilancia se encuentran en la obligación de brindar el servicio a los consumidores financieros en condición de discapacidad, aludiendo a la autonomía que tienen para definir los protocolos de atención a aquellas personas.

3.5. El *Instituto Nacional para Sordos INSOR*, hizo alusión a su naturaleza jurídica y a las competencias asignadas por la ley, y dijo no ser el organismo que debe prestar directa o indirectamente el servicio de intérpretes en lengua de señas, ni de guía intérprete, careciendo de legitimación en la causa por pasiva. También mencionó las normas existentes sobre la prestación de dichos servicios a cargo de las entidades públicas y empresas privadas que brinden atención al público.

3.6. La *Superintendencia de Industria y Comercio*, alegó la inexistencia de actuar atentatorio de los derechos e intereses colectivos que le pudiera ser atribuible, así como la ausencia de competencia para

pronunciarse sobre este asunto, por no ejercer vigilancia respecto de la entidad financiera convocada.

3.7. En auto del 14 de febrero de 2020, se resolvió acumular las acciones populares con radicación 2019 – 00492; 2019 – 00496; 2019 - 00498; 2019 – 00514; 2019 – 00519; 2019 – 00520; 2019 – 00526 y 2019-00548, por ser idénticas en cuanto a sus partes, fundamentos y pretensiones.

3.8. El 20 de noviembre de 2020, se llevó a cabo la audiencia de pacto de cumplimiento prevista en el artículo 27 de la Ley 472 de 1998, habiéndose declarado fallida debido a la inasistencia del accionante y, se decretaron las pruebas correspondientes.

3.9. Por auto del 8 de abril del año en curso, se declaró culminada la fase instructiva y se corrió traslado a las partes para alegar de conclusión.

3.9.1. El *Banco Davivienda S.A.*, pidió no acceder a las pretensiones del actor, porque ha dado cumplimiento a la normatividad prevista para la protección de las personas en condición de discapacidad; además adujo, que para la prestación del servicio a la población sorda y sordo-ciega celebró un contrato con la empresa *Be Friend Wellagency* cuyo objeto es la “*interpretación de servicio en línea de forma inmediata, a través de la plataforma Hangouts meet, con una cobertura a nivel nacional disponible en todas y cada una de las oficinas*”, y con la sociedad *Interpreting Colombia* para la “*interpretación de servicio PRESENCIAL con una cobertura a nivel nacional disponible en todas y cada una de las oficinas que tiene el BANCO DAVIVIENDA S.A. y en el horario que solicite el cliente.*”; igualmente expuso, que en todas sus sucursales cuentan con señales visuales y táctiles (sistema braille) dirigidas a los ciudadanos con limitaciones.

Así mismo cuestionó el actuar del demandante, por presentar reiteradamente acciones populares en su contra sin sustento probatorio o legal.

3.9.2. La *Superintendencia Financiera de Colombia*, señaló, que no es la llamada a velar por la protección los derechos colectivos; pues tal deber se escapa de sus funciones, encontrándose tal obligación en cabeza de las entidades que vigila y adujo que tales instituciones financieras tienen que establecer los mecanismos para la prestación del servicio a las personas en condición de discapacidad, sin que pueda intervenir sobre este punto, ya que tal aspecto hace parte del sistema operativo interno de tales empresas.

4. Así las cosas, como no se observa causal de nulidad que invalide lo hasta ahora actuado y, por estar reunidos los presupuestos de rigor, se procede a dictar la sentencia que en derecho corresponde.

CONSIDERACIONES

1. La acción popular y su finalidad.

La acción popular es un mecanismo consagrado en el artículo 88 de la Constitución Política, que tiene como finalidad la protección de los derechos e intereses colectivos, concernientes a los consumidores, al patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica, entre otros, y se encuentra reglamentado en la Ley 472 de 1998.

2. Marco constitucional y legal de los derechos cuya protección se solicitó:

2.1. El reconocimiento constitucional de los derechos de todos los consumidores está previsto en el artículo 78 de la Constitución Nacional, según el cual:

“[...] La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

Así mismo, el artículo 4.º de la Ley 472 de 1998, señala algunos derechos e intereses colectivos y, admite también los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de derecho internacional celebrados por Colombia.

2.2. En relación con los derechos de las personas con discapacidad, la Ley 1346 de 2009, aprobatoria de 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*”, en los artículos 1.º, 2.º, y numeral 4.º del artículo 12, expresa:

“[...] ARTÍCULO 1o. PROPÓSITO. El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. *A los fines de la presente Convención:*

La `comunicación´ incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por `lenguaje´ se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por `discriminación por motivos de discapacidad´ se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables;

Por `ajustes razonables´ se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

Por `diseño universal´ se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

ARTÍCULO 12. IGUAL RECONOCIMIENTO COMO PERSONA ANTE LA LEY.

[...]

4. Los Estados Partes asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos, por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas”.

De igual manera se destaca, la prevalencia de esas disposiciones en el orden jurídico interno, en los términos del artículo 93 superior, por tratarse de una convención internacional que reconoce derechos humanos y prohíbe su limitación.

2.3. La Ley 1618 de 2013, fija las disposiciones generales para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y, en concreto, la Ley 985 de 2005 “*por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones*”, establece los mecanismos para garantizar a las personas en dicha condición el acceso a todos los servicios a disposición de la ciudadanía en general y, en los artículo 4 y 8, se estatuye:

“[...] ARTÍCULO 4º. El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes y guías intérprete idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de entidades oficiales y a través de convenios con asociaciones de intérpretes y asociaciones de sordos la presencia de intérpretes y guías intérpretes, para el acceso a los servicios mencionados.

[...]

ARTÍCULO 8o. 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”.

2.4. Sobre el régimen específico de protección al consumidor financiero, se destaca el capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Consumidor Financiero (Decreto 663 de 1993), donde se establecen las reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor; la Ley 1328 de 2009, específicamente el capítulo III, que impuso la obligación a cargo de las entidades financieras de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, y como desarrollo de esa obligación, las Circulares Básica Jurídica No. 029 de 2014 y Externa No. 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Circular Básica en el Título III de la Parte I, incorpora las disposiciones sobre el acceso a la información y las instancias de atención a los consumidores del sistema financiero, y la Circular Externa introdujo las siguientes modificaciones sobre las medidas que deben adoptar las entidades respecto de los consumidores en situación de discapacidad:

“[...] Como obligación de las entidades vigiladas en desarrollo de la debida atención y protección al consumidor financiero:

1.3.5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.

En materia de educación y suministro de información:

“1.4.2. (...) La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad deben garantizar que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

(...)

1.5.7.1. (...) Tales programas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la

entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad”.

Como política del SAC:

“1.5.1.1.6. Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”.

Como procedimiento:

“1.5.2.4. La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad”.

Dentro de la capacitación e instrucción a funcionarios:

“1.5.6.5. Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad”

3. Carga de la prueba y disposiciones en materia probatoria en el marco de las acciones populares.

Por regla general, la carga de la prueba en las acciones populares corresponde al demandante, salvo por razones de tipo económico o técnico justificantes para distribuirla entre las partes, tal como lo indica el artículo 30 de la Ley 472 de 1998.

Según el artículo 29 *ibídem*, puede recurrirse a los medios de prueba establecidos en el estatuto procesal, hoy Código General del Proceso, sin contrariar las reglas específicas establecidas en los artículos 28, 31 y 32 *ejusdem*.

4. El caso concreto.

4.1. En cuanto a las manifestaciones de la accionada, referentes a la interposición de múltiples acciones populares por parte del demandante con igualdad de hechos y pretensiones, impone señalar, que revisadas las sentencias proferidas por el Juzgado Promiscuo del Circuito de Pacho Cundinamarca y el Juzgado Cuarenta Civil del Circuito de Bogotá D.C., en las que se resolvieron dos acciones populares promovidas por el actor contra el *Banco Davivienda S.A.*, no se advierte similitud en lo que respecta al lugar de ubicación de la sede donde se denunció existía vulneración de los aludidos derechos e intereses colectivos, pues en ellas se incluyeron las oficina de la carrera 16 # 7 – 49 de Pacho (Cundinamarca) y la carrera 68 B # 24 – 39 local 185 ubicado centro comercial Salitre Plaza de Bogotá D.C., las cuales son distintas de las incluidas en las demandas acumuladas en este trámite.

4.2. El actor denunció la transgresión de los derechos colectivos de los consumidores, porque la entidad financiera accionada, en los establecimientos abiertos al público donde presta sus servicios, ubicados en calle 16 # 9 – 16 de Valledupar (Cesar), la calle 8 # 18 – 02 de La Mesa (Cundinamarca), la calle 10 # 6 – 45 de El Colegio (Cundinamarca), carrera 3 # 11 – 31 de Ibagué (Tolima), la calle 28 # 14 – 18 de Saravena (Arauca), calle 51 # 50 – 18 plaza principal de Amaga (Antioquía), carrera 11 # 17 – 52 de Marsella (Risaralda) y carrera 7 # 123 – 43 de Bogotá D.C., no cuenta con un profesional intérprete o guía intérprete acreditado por el Ministerio de Educación Nacional, que brinde atención a los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacúsicos.

4.3. En ese contexto, el problema jurídico se circunscribe a establecer, si la falta de contratación de un intérprete o guía intérprete en las oficinas mencionadas del *Banco Davivienda S.A.*, vulnera los derechos e intereses colectivos de los consumidores en condiciones de discapacidad sensorial, visual o auditiva y, si a la vez se transgreden las disposiciones constitucionales y legales específicas para la protección de esa población.

4.4. Analizados los elementos de convicción incorporados en conjunto y de acuerdo con las reglas de la sana crítica, como lo ordena el artículo 176 del Código General del Proceso, se verifica, que en las sedes donde se alega la vulneración de los derechos colectivos, la convocada cuenta con mecanismos para la prestación del servicio a personas sordas y sordo-ciegas.

En efecto, en la prueba por informe allegada, la entidad financiera informó que, “[...] *el BANCO DAVIVIENDA tiene establecido un Protocolo de Atención a personas en situación de discapacidad (visual y/o auditiva) conforme al cual, desde el momento del ingreso del consumidor financiero en tal condición, esta persona es direccionada desde su ingreso hasta el área de la Dirección Administrativa de la Oficina a la que ingrese, para ser atendido de manera PREFERENCIAL, procurando dar solución a su requerimiento de manera expedita. [...] Para el efecto, al identificar si es una persona en condición de discapacidad auditiva que requiere para ser atendida a través del lenguaje de señas, el Director Administrativo de la Oficina, encargado de su atención, procederá a contactar vía internet al proveedor WELL AGENCY SAS para obtener el soporte de un INTÉRPRETE DEL LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANAS, interpretación que se obtiene en línea y de manera inmediata para dar curso al requerimiento del consumidor. [...] Si se identifica que es una persona con discapacidad visual y auditiva (sordociego) se procede a AGENDAR, por parte del Director Administrativo con el proveedor INTERPRETING COLOMBIA SAS, una cita para obtener la presencia PERSONAL en el punto de un GUÍA INTÉRPRETE para la persona en tal condición y atender su solicitud.*”

Aunado a lo anterior, refirió que, “[e]n la actualidad, BANCO DAVIVIENDA cuenta con DOS PROVEEDORES que prestan el servicio de intérprete en línea para personas en situación de discapacidad

auditiva que se comuniquen a través del lenguaje de señas colombianas. Este servicio es prestado EN LÍNEA Y DE MANERA INMEDIATA por la sociedad WELL AGENCY SAS sin limitación alguna en la totalidad de las Oficinas del Banco Davivienda [...] Para el servicio de GUÍA INTÉRPRETE para la atención a personas en situación de discapacidad VISUAL Y AUDITIVA, se tiene suscrito convenio con la sociedad INTERPRETING COLOMBIA SAS quienes, conforme al protocolo señalado en el punto 1 de este informe, designan de manera PRESENCIAL un GUÍA INTÉRPRETE para la atención de personas SORDOCIEGAS, con el correspondiente agendamiento en oficina, de manera ilimitada y en la totalidad de las oficinas del Banco Davivienda, y según el protocolo señalado.”.

Por otra parte, según el dictamen elaborado por la profesional Jenny Judith Vergara Pinto, “[...] el modelo ofrecido por parte del Banco Davivienda SI garantiza el acceso a la información y servicios en las sucursales bancarias a población sorda en Colombia [...] Cuenta con servicio de interpretación virtual de Lengua de Señas Colombiana en las 564 oficinas de Davivienda a nivel nacional. El servicio que se presta a la persona sorda se establece a través de una conexión virtual inmediata con el proveedor del servicio de interpretación, por lo que los tiempos de espera con el usuario con discapacidad es casi inmediato. [...] Se evidencia calidad en la interpretación, teniendo en cuenta que la idoneidad de los interpretes en Lengua de Señas Colombiana (LSC) actualmente se soporta dada su experiencia en diferentes ámbitos, certificaciones de estudio o evaluación, de capacitación o aprendizaje empírico como interprete, sus certificaciones laborales en entidades como el INSOR, FENASCOL, y en diferentes campos; educación jurídica y afines. [...] S e considera que efectivamente el Banco Davivienda S.A. cuenta con un protocolo de atención a personas sordas donde se establece el correcto manejo de cliente con discapacidad auditiva usuarias de lengua de señas a través del servicio de interpretación virtual; para las personas Semilingues el servicio también cuenta con interprete sordo quien se comunica directamente con la persona y logra así transmitir la información al interprete oyente. Para el tercer grupo de usuarios, el protocolo establece pautas de comunicación a través de lectura labio facial o escrita método correcto para establecer comunicación con estas personas.”

Además, se indicó que los colaboradores de la entidad bancaria, puntualmente, los directores administrativos se encuentran capacitados para la atención de personas en condición de discapacidad; además se verifica en los registros fotográficos allegados, que en las oficinas involucradas por el demandante se cuenta con señalización y equipos destinados a la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad.

4.5. Así las cosas, es válido concluir, que los mecanismos implementados al interior de la entidad financiera resultan adecuados para atender a población defendida por el actor popular y, es proporcional a la necesidad que busca satisfacer, siendo pertinente anotar, que de conformidad con el Decreto 1346 de 2009, dichas

instituciones cuentan con la libertad de establecer los mecanismos para la atención en sus dependencias abiertas al público; debiéndose tener en cuenta que de conformidad con el artículo 6.º de la Constitución Política “[/]os particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes [...]” y, para el caso no concurren circunstancias que permitan endilgarle responsabilidad.

Además, es un hecho notorio, que en la actualidad existen mecanismos tecnológicos para acceder a los servicios de los establecimientos bancarios, al punto de poder realizar transacciones por medio de plataformas virtuales e internet, garantizándose el acceso de todas las personas al sistema, con independencia de algunas limitaciones sensoriales que no les impidan del todo su utilización.

CONCLUSIÓN

Así las cosas, no se advierte la trasgresión de los derechos colectivos de los ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacúsicos por parte de la accionada, ni el incumplimiento de las disposiciones legales específicas en la materia, como la Ley 982 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Estatuto orgánico del Sistema Financiero, ni las Circulares Básica Jurídica No. 029 de 2014 y Externa No. 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.

En consecuencia, se impone denegar las pretensiones, como quiera que no existe amenaza o vulneración a los derechos colectivos invocados y no se condenará en costas al actor, porque no se evidencia que su actuar haya sido temerario o de mala fe.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Dos Civil del Circuito de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar las pretensiones de las acciones populares acumuladas en este asunto, porque no se acreditó la vulneración de los derechos e intereses colectivos denunciados por el demandante como afectados.

SEGUNDO: No imponer condena en costas al accionante.

TERCERO: Comunicar esta decisión a la *Defensoría del Pueblo*, el *Ministerio Público*, el *Instituto Nacional para Sordos INSOR*, y las *Superintendencias de Industrias de Industria y Comercio y Financiera de Colombia*, remitiéndoles copia.

Cópiese y notifíquese,

GUSTAVO SERRANO RUBIO
Juez

Dz

Firmado Por:

**GUSTAVO SERRANO RUBIO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 032 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

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:

ab861c50d3220f94f96dcfde05667be9f916bbef073b3791e4ce481b5a4f2daa

Documento generado en 27/05/2021 07:16:40 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARENTA (40) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Bogotá, D. C., dieciocho de agosto de dos mil diecisiete

REF: RAD: Acción Popular 1100131030402015-00468-00

Demandante: JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA

Demandada: BANCO DAVIVIENDA

Agotado el trámite propio de esta clase de asuntos, el Despacho procede a emitir la sentencia de primera instancia.

ANTECEDENTES

El accionante JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA, en causa propia presentó ACCIÓN POPULAR, contra el BANCO DAVIVIENDA, porque considera que está quebrantando los derechos e intereses colectivos de la población sordomuda.

La vulneración alegada se sustenta, entre otras cosas, en que el establecimiento bancario no cuenta con profesional interprete y guía interprete de planta permanente, señales luminosas, sonoras avisos visuales, para garantizar la atención de la población vulnerable de los sordos, sordo ciegos, e hipo acústicos en sus instalaciones locativas ni con personas capacitadas en lenguaje de señas, que permita prestar la atención que requiere este grupo vulnerable en la realización de trámites acordes al objeto social de la entidad, lo que considera quebranta y discrimina de manera grave sus derechos, desconociendo con ello lo previsto en la Ley 982 de 2005, que exige a quienes ofrezcan servicios al público proporcionar servicio de interprete en lengua de señas colombiana.

Con base en los supuestos fácticos referidos, el accionante pretende:

1. Se ordene al Banco accionado, contratar de planta y en forma permanente, a un profesional interprete y guía interprete para personas ciegas y sordo ciegos, además de frer en un sitio visible la información correspondiente del sitio donde podrán ser atendidos en un término no mayor a 30 días (...)
2. Se concedan costas y agencias en derecho a su favor, y a cargo del demandado.

En virtud de que la presente acción fue repartida a este estrado judicial, una vez admitida, notificada a la parte demandada, quien dentro del término legal se opuso a la prosperidad de las pretensiones y formuló en su defensa las excepciones previas "cosa juzgada, pleito pendiente y agotamiento de jurisdicción", así como de mérito que denominó "cosa juzgada - pleito pendiente, agotamiento de la jurisdicción, inexistencia de vulneración o siquiera amenaza a los derechos colectivos invocados como violados por el cumplimiento del Banco Davivienda de las obligaciones que le son exigibles en materia de atención en situación de discapacidad., al banco Davivienda no le es exigible la implementación inmediata de políticas, canales y sistemas de atención en la totalidad de las oficinas y puntos de atención, el actor no ha probado la vulneración por parte de mi mandante de los derechos colectivos invocados y excepción genérica" En virtud de tales excepciones, solicita la declaratoria de temeridad y mala fe por parte del accionante que lo hacen responsables de las costas que se liquiden este asunto (fl. 97y ss).

Surtido el trámite legal correspondiente, la audiencia de pacto de cumplimiento realizada el 11 de agosto de 2016, se declaró fallida por la inasistencia del actor popular, luego de lo cual el despacho abrió el proceso a pruebas, y ordenó correr traslado para alegar de conclusión (fl. 168, 171, 196).

CONSIDERACIONES

PRESUPUESTOS PROCESALES:

Se consideran como tales aquellos requisitos necesarios para la regular formación y el perfecto desarrollo del proceso para que éste pueda ser decidido de fondo ya sea acogiendo o denegando las pretensiones del actor, pues ante la ausencia de alguno de dichos presupuestos debe el juez pronunciarse con fallo inhibitorio

Con base en los supuestos fácticos referidos, el accionante pretende:

1. Se ordene al Banco accionado, contratar de planta y en forma permanente, a un profesional interprete y guía interprete para personas ciegas y sordo ciegas, además de fijar en un sitio visible la información correspondiente del sitio donde podrán ser atendidos en un término no mayor a 30 días (...)
2. Se concedan costas y agencias en derecho a su favor, y a cargo del demandado.

En virtud de que la presente acción fue repartida a este estrado judicial, una vez admitida, notificada a la parte demandada, quien dentro del término legal se opuso a la prosperidad de las pretensiones y formuló en su defensa las excepciones previas "cosa juzgada, pleito pendiente y agotamiento de jurisdicción", así como de mérito que denominó " *cosa juzgada - pleito pendiente, agotamiento de la jurisdicción, inexistencia de vulneración o siquiera amenaza a los derechos colectivos invocados como violados por el cumplimiento del Banco Davivienda de las obligaciones que le son exigibles en materia de atención en situación de discapacidad., al banco Davivienda no le es exigible la implementación inmediata de políticas, canales y sistemas de atención en la totalidad de las oficinas y puntos de atención, el actor no ha probado la vulneración por parte de mi mandante de los derechos colectivos incoados y excepción genérica*". En virtud de tales excepciones, solicita la declaratoria de temeridad y mala fe por parte del accionante que lo hacen responsables de las costas que se liquiden este asunto (fl. 97y ss).

Surtido el trámite legal correspondiente, la audiencia de pacto de cumplimiento realizada el 11 de agosto de 2016, se declaró fallida por la inasistencia del actor popular, luego de lo cual el despacho abrió el proceso a pruebas, y ordenó correr traslado para alegar de conclusión (fl. 168, 171, 196).

CONSIDERACIONES

PRESUPUESTOS PROCESALES:

Se consideran como tales aquellos requisitos necesarios para la regular formación y el perfecto desarrollo del proceso para que éste pueda ser decidido de fondo ya sea acogiendo o denegando las pretensiones del actor, pues ante la ausencia de alguno de dichos presupuestos debe el juez pronunciarse con fallo inhibitorio.

La revisión procesal pone de manifiesto la cabal concurrencia de los requisitos en mención, pues la competencia para fallar en primera instancia recae en este juzgado; se reúnen en el libelo las exigencias para esta clase de acciones; así mismo existe capacidad para ser parte y capacidad procesal.

Cabe destacar además, que el trámite dado al proceso es el adecuado y no se vislumbra en el plenario causal de nulidad que invalide lo actuado, y se acataron los preceptos de ley en todas las actuaciones surtidas en el proceso.

LA ACCIÓN POPULAR:

Las acciones populares inicialmente previstas en el Código Civil en el artículo 1005, son hoy, al igual que la acción de tutela, un mecanismo o instrumento jurídico de naturaleza constitucional, instituida de manera específica para la efectiva protección de los derechos de los asociados.

La Constitución Política de 1991 en su artículo 88 al efecto señala que las acciones populares están orientadas a la protección idónea de 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, así como la protección por los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las acciones que cada una de ellas pueda ejercer.

Para el ejercicio de esta acción el referido ordenamiento supralegal facultó al legislador para la respectiva reglamentación, así como la definición de los casos de responsabilidad civil objetiva por los daños inferidos a los derechos e intereses colectivos.

En desarrollo de dicha facultad, el legislador expidió la Ley 472 de 1998, la que de manera específica reguló las acciones populares, su objeto, procedimiento, legitimación, partes, etc., y de manera particular en su artículo 4º determinó los derechos e intereses colectivos susceptibles de ser protegidos a través de este mecanismo de naturaleza constitucional.

La regulación contenida en la precitada ley, se inspira en principios tales como la prevalencia del derecho sustancial, publicidad, economía, celeridad y eficacia (art. 5º); por lo que es deber del juez impulsarla oficiosamente y de manera preferente con relación a los demás procesos (art. 6º). Por esta razón, le otorgó un procedimiento expedito cuyo fin es lograr una pronta y efectiva decisión en un término no mayor de treinta días siguientes al vencimiento del traslado de la admisión de la demanda (art. 22).

Ahora bien; el artículo 4º de La Ley 472 de 1998 define como derechos e intereses colectivos susceptibles de ser amparados por vía de acción popular, entre otros: "(...), j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; (...)"

La clasificación que la Ley 472 de 1998 hace de los derechos e intereses colectivos susceptibles de ser reclamados mediante acciones populares, no la restringe a los que allí se enuncian, sino que la misma norma dispone que, además de los que se enumeran en ese estatuto, son derechos e intereses colectivos, los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia. De igual manera, señala que los derechos e intereses de ese rango enunciados en el artículo 4º de la ley en mención, estarán definidos y regulados por las normas actualmente vigentes o las que se expidan con posterioridad a la entrada en vigencia de la mencionada ley.

CASO CONCRETO:

En el caso bajo análisis, se observa que la demanda persigue la protección al acceso a los servicios públicos y, a su prestación oportuna y eficiente, vulnerados a juicio del actor popular por el Banco Davivienda al no cumplir con las exigencias de adecuación de sus puntos de atención a las necesidades de la población con discapacidad fono auditiva e hipoacústicos al no contar con avisos sonoros, luminosos, ni en su planta de personal con empleados capacitados en lenguaje de señas según las exigencias recogidas en la Ley 361 de 1997, Decreto 1538 de 2005, Ley 762 de 2002 y Ley 982 de 2005, entre otras.

En este orden de ideas, cabe destacar en primer término, que la ley 1348 de 2009 mediante la cual se decreta la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 busca promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Sobre esas bases, el literal b) del artículo 21 de la señalada ley dispone que los estados partes deberán: "Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales"

A su turno, la ley 762 de 2005 mediante la cual se aprobó la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999), reafirma que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que las demás personas y que los mismos dimanar de la dignidad e igualdad inherentes a todo ser humano.

Así mismo, el artículo 46 de la Ley 361 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación, expresamente dispone que la accesibilidad es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y que, por lo tanto, deberá ser tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios.

Pero además, en lo que refiere particularmente con las personas con discapacidad auditiva, fono auditiva, y sordo ciega, en específico, 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", establece una serie de medidas orientadas a favorecer a dicha población. De ahí que la misma prevé reglas por medio de las cuales se oficializa la Lengua de Señas en Colombia como idioma necesario de comunicación de las personas con este tipo de discapacidad, conforme se

deduce del artículo 2º que proclama el derecho inalienable de todo sordo o sordociego de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua de Señas Colombiana o el oralismo.

Por su parte, el artículo 22 *ibidem*, determina el deber del Estado de apoyar las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la Lengua de Señas en Colombia; en tanto que el artículo 3 busca garantizar la disponibilidad de intérpretes y guías intérprete idóneos para que las personas sordas y sordociegas a efectos de que puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución Política.

Al respecto, la Corte Constitucional, además de destacar que dicha ley es de relevancia constitucional, ha indicado que la normativa en comento consagra tres reglas relevantes: "la "lengua de señas" es la "lengua natural" de las comunidades de sordos y forma parte de su patrimonio cultural (artículo 1-10); la Lengua de Señas en Colombia, para quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral (art.2º) 34; la función del intérprete de lengua de señas de Colombia es necesaria en situaciones de carácter oficial ante las autoridades competentes o "cuando sea requerido para garantizar el acceso de la persona sorda y sordociega a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano" (art. 6)¹

Finalmente, no puede perderse de vista la Ley Estatutaria 1618 de febrero 27 de 2013, "por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de personas con discapacidad", donde se establece la obligación de asegurar la posibilidad de acceder real y efectivamente a las instalaciones y los servicios de información, adaptando el entorno [físico y de comunicación] y los productos que ofrecen en igualdad de condiciones a toda la población, incluyendo los ciudadanos que se encuentren con deficiencias sensoriales a mediano y a largo plazo, tanto así que en su artículo 6º, dispone que es deber de la sociedad, incluyendo a las empresas privadas, propender por la inclusión de dichas personas, eliminando las barreras de cualquier tipo que impidan su participación social.

¹ Sent. T-006 de 2008.

Sin embargo, cuando en el transcurso del trámite de la acción se encuentra suficientemente acreditado que los hechos denunciados por el accionante, como vulneradores del derecho colectivo, han desaparecido, resulta inocuo el pronunciamiento por parte de la Jurisdicción tendiente a eliminar o prevenir una amenaza o violación inexistente, siendo necesario que así se declare.

En su *subjudice*, se advierte que el Banco Davivienda se encuentra cumpliendo con las previsiones legales enunciadas, tal como se evidencia, de la diligencia de inspección realizada por la Alcaldía Local de Fontibón a la sucursal ubicada en la carrera 68B No. 24-39 Local 185 Centro Comercial Salitre Plaza, objeto de esta acción, en cuyo informe se indica que en ésta hay información y señalización dirigida a personas con diferentes discapacidades, además de la auditiva y del habla, atendida de manera personalizada que general la inclusión de estas personas en para el uso de los servicios bancarios. También se implementó el programa centro de relevo mediante una alianza estratégica con interinstitucional celebrada con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, y se suscribió un memorando de entendimiento entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lo que permite concluir que existe una atención personalizada a ésta población.

La anterior conclusión, concuerda con los documentos allegados por la demandada con la contestación de la demanda, que contienen informes de gestión, procedimientos y cumplimiento de metas de las sucursales de la entidad bancaria, acta de seguimiento, esquema de atención clientes sordos y sordo ciegos, donde demuestra que se encuentra cumpliendo con las condiciones necesarias para el libre acceso de todas las personas a los servicios y productos que ofrece, lo que se evidencia con las fotografías adosadas (fl. 78, 79).

Consta en el proceso, además, el convenio y la alianza estratégica suscritos por el Banco Davivienda y la Fundación Fenascal (Federación Nacional de Sordos de Colombia), con el cual se han ido ejecutando acciones que contribuyen con la inclusión de la población discapacitada sensorial, a través de la utilización de los servicios de interpretación en línea -SIEL-, de tal manera que se encuentren en igualdad de condiciones que las demás personas de la sociedad, garantizándose así por la entidad financiera, la presencia de personas que

pueden brindar la información y atención que se requiere para presentar en relación con los servicios que presta (fs. 39 al 42 y 80 a 94).

Así mismo, de los medios probatorios bajo análisis, se vislumbra que existe identificación del lugar o lugares en los que pueden ser atendidos los ciudadanos discapacitados, a través de avisos y señalización. Además, de contar con el personal que conoce los procedimientos que deben seguir para la atención y resolución de inquietudes que se presenten, con lo cual se garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos colectivos de las personas con problemas fono auditivos, mediante la adopción de programas de inclusión, acción afirmativa y ajustes razonables, que permiten desechar los actos de discriminación que se endilgan a la entidad por la discapacidad que puedan presentar sus usuarios (fs. 142 al 146).

Igualmente, no puede el despacho obviar, que las múltiples sentencias que sobre el particular han sido proferidas por diferentes sedes judiciales en el ejercicio de sus competencias, relativas a la misma violación a los derechos colectivos que reclama el actor y, que en virtud, del cumplimiento de las mismas, se han ido adecuando las instalaciones de cada sucursal, de modo tal que no ha concentrado sus esfuerzos solamente a uno o varios de ellos. Por el contrario, los contratos y los procedimientos internos que durante este trámite se han acreditado demuestran el cumplimiento de la financiera a la ley, habida cuenta que lo han tomado como una política de la entidad en ejercicio de la prestación del servicio público y no solamente como el cumplimiento a una orden judicial.

Ahora bien, dicho lo anterior, se hace necesario señalar que la cosa juzgada propuesta por el accionado, no puede tener vocación de prosperidad, como quiera que verificadas las sentencias adosadas al expediente, se permite dilucidar lo dicho en el párrafo que antecede, pero no cuentan con la solidez ni los requisitos que se requieren para la declaratoria de la figura jurídica que pretenden, solamente con el hecho de referirse cada una a diferentes sucursales bancarias se pierde la identidad que requiere para su declaratoria. Sin embargo, está probado que tanto en las sucursales de esta ciudad, como en varias ubicadas en otras ciudades, se está dando cumplimiento con los requisitos dispuestos en la normatividad reseñada en esta providencia, no

como cumplimiento de las distintas disposiciones judiciales, sino como un claro acatamiento a las premisas legales que regulan la materia.

En consecuencia, en ausencia de la vulneración de los derechos colectivos enrostrados, deberá denegarse las pretensiones de la demanda y así se dispondrá en la parte resolutive de esta providencia, sin que sea necesario por tal circunstancias estudiar las excepciones propuestas por la demandada.

Igualmente, tampoco se observa prueba de la temeridad en las actuaciones del sujeto procesal, para efecto de las costas que se reclaman, según lo dispone el artículo 38 de la Ley 472 de 1998.

En virtud de las precedentes consideraciones, el Juzgado Cuarenta Civil de este circuito judicial, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

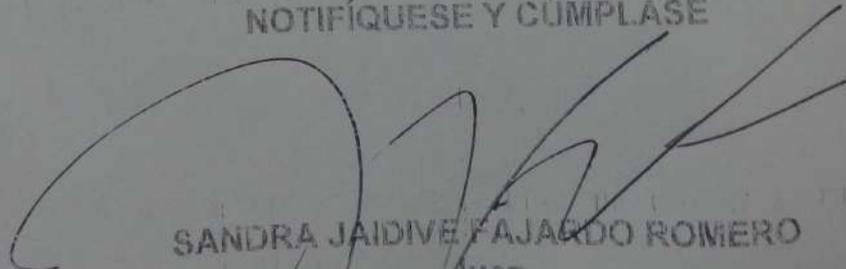
RESUELVE

PRIMERO: NEGAR las pretensiones de la demanda por las razones indicadas a lo largo de esta providencia.

SEGUNDO: SIN CONDENAS EN COSTAS, por no encontrarse probada la temeridad en el presente asunto.

TERCERO: NOTIFICAR a las entidades vinculadas, sobre la existencia de la presente providencia. Líbrense los oficios correspondientes a la Defensoría del Pueblo, Registro Público Centralizado de Acciones Populares.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


SANDRA JAIDIVE FAJARDO ROMERO
Juez

JUZGADO CUARENTA CIVIL DEL CIRCUITO
DE BOGOTÁ D. C.
22 AGO. 2017
Hoy se notifica a las partes el
proveyendo anterior por amonición en el Estado No. 175