Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

D.E.I.P., de Barranquilla. **Veintiocho (28) de marzo dos mil veintitrés (2.023)**.

PROCESO:	**ACCIÓN POPULAR**.
RADICACIÓN ACUMULADAS:	AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**202100107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
ACCIONANTE	**SEBASTIAN COLORADO** quien actúa en nombre propio.
ACCIONADO	**BANCO DAVIVIENDA S.A.**
DERECHO(S) COLECTIVO(S) INVOCADO(S)	**GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO - REALIZACIÓN DE DESARROLLOS URBANOS RESPETANDO DISPOSICIONES JURÍDICAS – DERECHO A LA SEGURIDAD**.
DECISIÓN	**NIEGA PRETENSIONES DE LA DEMANDA**.

I.- OBJETO.

Procede el **JUZGADO DIECISEIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**, a proferir **SENTENCIA** en los términos del Art. 34 de la Ley 472 de 1998, dentro de la acción popular promovida por el ciudadano **SEBASTIAN COLORADO** quien actúa en nombre propio en contra del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por la presunta conculcación a los derechos colectivos contemplados en los numerales d, l, m y n del Art. 4° de la Ley 472 de 1998, en consonancia con lo dispuesto en los Art. 13 de la Constitución Nacional y el Art. 8 de la Ley 982 de 2005; bajo la radicación acumuladas: *AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**202100107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA/080013153012-**2021-***

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/ *080013153012-****2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)****.*

II. ANTECEDENTES.

1).- LA DEMANDA.

La presente acción popular fue instaurada por el señor **SEBASTIAN COLORADO** quien actúa en nombre propio en contra del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por la presunta conculcación de los derechos colectivos contemplados en los numerales d, l, m y n del Art. 4° de la Ley 472 de 1998, en consonancia con lo dispuesto en los Art. 13 de la Constitución Nacional y el Art. 8 de la Ley 982 de 2005.-

2).- LAS PRETENSIONES.

El actor popular elevó los siguientes pedimentos:

> *"Se ordene en sentencia al accionado 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 DÍAS o contrate con una entidad idónea CERTIFICADA por el Ministerio de Educación Nacional.*
>
> *(…)*
>
> *Igualmente se verifique la existencia de señales visuales, sonoras y auditivas para este tipo poblacional, que manda la Ley 982 de 2005…"*

3).- LOS HECHOS.

Como fundamento fáctico de la demanda el actor expuso:

> *"La entidad demandada, presta sus servicios PÚBLICOS en un inmueble o establecimiento público y abierto al público, pero en la actualidad no cuenta el inmueble (donde presta sus servicios públicos) con un intérprete profesional, con un guía interprete procesional, que describa el inmueble a la población objeto Ley 982 de 2005, tal como lo ordena Ley 982 de 2005, art. 8, vulneración o agravio ocurre a lo LARGO Y ANCHO DEL TERRITORIO PATRIO"*

III.- ACTUACIÓN PROCESAL

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

La presente acción popular fue presentada el día 09 de noviembre de 2020 la cual había correspondido por reparto al Juzgado Promiscuo del Circuito de La Virginia – Risaralda. No obstante, con proveído calendado 13 de abril de 2021, confirmado con decisión calendada 29 de abril de 2021, declaró la nulidad de todo lo actuado a partir de la admisión de la misma, ordenando la remisión de la misma a los Jueces Civiles del Circuito de Barranquilla, así:

> **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 Barranquilla - Atlántico, a través de la Oficina Judicial Reparto de esa municipalidad, una vez ejecutoriado el presente auto, previa anotación en los libros radicadores.

Esta operadora judicial, previo reparto surtido por la Oficina Judicial, con fecha 11 de mayo de 2021 procedió a expedir auto admisorio de la demanda calendado **12 de mayo de 2021** ordenando la notificación respectiva de la institución del sector financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** y la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**. A su vez, se ordenó comunicar la citada providencia al **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL y PORTUARIO DE BARRANQUILLA** como autoridad administrativa.

Entonces, a fin de garantizar lo concernientes a la tutela jurisdiccional efectiva y por economía procesal, con providencia de fecha **19 de octubre de 2021** proferido por este despacho judicial, se ordenó la acumulación de acciones populares de conocimiento y trámite por parte de esta agencia judicial, así como las conocidas previamente por los operadores jurisdiccionales JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA, JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA y el JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA, en los siguientes términos:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

SEGUNDO. – ADMITIR LA ACUMULACIÓN DE ACCIONES POPULARES de conocimiento y tramite por parte de este Despacho Judicial, bajo las radicaciones 08-001-31-53-016-**2021-00107**-00; 08-001-31-53-016-**2021-00108**-00 junto a las remitidas por las células judiciales **JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA, JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA** y **JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA** bajo las radicaciones 080013153001-**202100107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) junto a las 080013153012-**2021-00108-00** y 080013153012-**2021-00104-00**, las cuales se tramitaran bajo el Código Único de Radicación 08-001-31-53-016-**2021-00107**-00. De conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído. Por secretaría, háganse las anotaciones correspondientes.

Dicha determinación fue notificada a los sujetos procesales intervinientes con misiva electrónica calendada **20 de octubre de 2021**:

20/10/21 14:34 Correo: Juzgado 16 Civil Circuito - Atlantico - Barranquilla - Outlook

Notificación Auto Acumula Acciones Populares Rad. 2021-00107

Juzgado 16 Civil Circuito - Atlantico - Barranquilla <ccto16ba@cendoj.ramajudicial.gov.co>
Mié 20/10/2021 2:34 PM

Para: veeduriaciudadana4020@gmail.com <veeduriaciudadana4020@gmail.com>; luisfranpr01@hotmail.com <luisfranpr01@hotmail.com>; Juzgado 01 Civil Circuito - Atlantico - Barranquilla <ccto01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co>; Juzgado 05 Civil Circuito - Atlantico - Barranquilla <ccto05ba@cendoj.ramajudicial.gov.co>; Juzgado 12 Civil Circuito - Atlantico - Barranquilla <ccto12ba@cendoj.ramajudicial.gov.co>

IV. CONTESTACIONES E INFORMES RENDIDOS.

- **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Con misiva electrónica calendada **21 de julio de 2021**, el abogado Luis Francisco Peña Ramírez en calidad de procurador judicial del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, presentó contestación de la demanda, en los siguientes términos:

Señaló, que no es cierto que se estén vulnerando los derechos colectivos en las oficinas del **BANCO DAVIVIENDA S.A.** localizadas en la ciudad de Barranquilla. Pues señaló que han cumplido con la instalación de elementos que permiten identificar que la institución financiera presta servicios a personas en condición de discapacidad. Tales como: (i) *El hablador el cual se encuentra en el escritorio*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

del director administrativo; (ii) *Paletas de evacuación con luz de sonido;* (iii) *Indicadores de cada área y horario de atención en braille*; (iv) *Sticker instalado en el horario de la oficina.*

Aduce que a efectos de demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 982 de 2005, se acreditaron las alternativas tecnológicas y convencionales con las que cuenta el Banco en cada una de las sedes del país y en la ciudad de Barranquilla, para lograr la inclusión de todos los usuarios, clientes y consumidores financieros en condiciones de igualdad. Esto es, mediante canales tecnológicos y administrativos que han adoptado para equilibrar los derechos de los desiguales con el resto, a través de convenios y señales lingüísticas idóneas que se ven reflejadas en dinámicas transaccionales incluyentes, fluidas y eficientes en la prestación del servicio bancario, logrando así superar cualquier modalidad que limite al ser humano.

Indica que aunque el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, no está obligado normativamente a implementar los sistemas recomendados en la norma pues no le es compatible por su naturaleza ya que es un establecimiento privado y no habiendo reglamentación que regule dichas eventualidades. No obstante optó por desarrollar las políticas incluyentes .Que de la redacción del Art. 8 de la Ley 982 de 2005 se tiene que los sujetos obligados a las ordenaciones del mismo, son aquellos que tienen las características de entidades estatales. Considera que los servicios implementados por el Banco en las oficinas accionadas son suficientes para llenar las pretendidas por la norma en comento, además de la atención preferencial en estas personas, para que no tengan obstáculos o demoras que les impidan alcanzar sus objetivos financieros.

Expone que para lograr la efectividad de las políticas incluyentes, la entidad que representa, en cabeza de los asesores comerciales, les corresponde funcionalmente la identificación y atención de dicho grupo de personas de forma preferencial, rápida y con especial énfasis a quienes sufren de algún tipo de molestia auditiva y visual, incluido a los sordo – ciegos, labor que se desarrolla de manera personal en cada oficina bajo la modalidad voz a voz y a través de la colocación de avisos especializados que dan cuenta de la prestación del servicio. Asevera que mediante el uso de la red, junto a la presencia de personas o instituciones especializadas con las que se celebraron los convenios WELL AGENCY S.A.S. y con la empresa INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., se logra la comunicación necesarias para la prestación del servicio con las personas que alista el accionante como afectadas, siendo la utilización de convenios con entidades especializadas la más eficaz para la prestación personalizada con interprete.

- **MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.**

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

El Dr. Adolfo Javier Urquijo Osío en calidad de Procurador 13 Judicial II para Asuntos Civiles, adscrito a la Procuraduría Delegada para Asuntos Civiles y Laborales de la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, con mensaje de datos fechado **15 de junio de 2021**, descorrió el traslado dado en el auto admisorio de la acción popular, en los siguientes términos:

Expuso, que de acuerdo con la normatividad vigente, no cabe la menor duda que la entidad accionada ofrece un servicio al público, razón por la cual refulge con nitidez que por la actividad que desarrolla el demandado tiene la obligación de contar con el servicio de intérprete y guía interprete para las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia) de acuerdo con lo previsto en el artículo 8° de la Ley 982 de 2005, en la medida que congrega gran afluencia de público de manera constante.

Indicó que para tal fin puede contratar los servicios de una persona idónea que cuente con dicha formación, sea natural o jurídica y que tenga disponibilidad inmediata para atender a los usuarios con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia) que así lo requieran, o capacitar a alguno de sus empleador, debidamente acreditados o certificados para cumplir dicha labor.

Solicitó, que de llegarse a verificar la infracción de las normas que regulan los aspectos discutidos en la Ley 982 de 2005, se decrete la prosperidad de la acción popular con miras a la protección de los derechos colectivos al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna (literal j) y los derechos de los consumidores y usuarios (literal n), para que se impartan órdenes tendientes a que se brinde un servicio en las oficinas del Banco Davivienda señaladas en la demanda, que sea inclusivo de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia), con disponibilidad de intérprete y guía de intérprete.

- **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**.

Fehiver Rivera Pérez en calidad de apoderado judicial del **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**, de conformidad con el poder otorgado por el Secretario Jurídico de dicho ente territorial, con memorial electrónico adiada **03 de junio de 2021**, rindió informe, así:

Que de los hechos narrados con la demanda, no se ha demostrado en esas actuaciones que su asistida haya amenazado o violentado derechos colectivos, los cuales involucran exclusivamente a la entidad financiera **BANCO**

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

DAVIVIENDA S.A., y sus sucursales. Reitera que el Distrito de Barranquilla no es propietaria de tales bienes ni tampoco es la que presta el servicio financiero, siendo ellos propiedad privada, que tiene su propia norma y reglamento, lo cual quedará demostrado durante el periodo probatorio.

Solicita no declarar al **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**, como responsable de la presunta amenaza o violación de los derechos colectivos invocados.

- **MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL**.

El abogado Jorge David Estrada Beltrán en calidad de apoderado general del **MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL**, con misiva electrónica fechada **09 de julio de 2021**, descorrió traslado dado en su oportunidad por el Juzgado Doce Civil del Circuito de Barranquilla. Argumentó que, dicha autoridad administrativa realiza su actividad como órgano rector de las políticas, planes generales, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud y dicta normas técnicas, administrativas y científicas de obligatorio cumplimiento para el sector, dentro de los limites contemplados en la normatividad legal vigente y conforme a lo dispuesto en el Art. 121 de la Constitución Nacional: "Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la Ley". Estimando que el asunto objeto de debate, no compete a la Nación – Ministerio de Salud y Protección Social.

Que el **MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL** no es el ente encargado de realizar la vigilancia del asunto traído a sede constitucional y solicita que sea absuelta de toda responsabilidad, ya que dentro de las funciones que le atañen a dicho ministerio están las de dirigir, formular, coordinar y definir las políticas y las estrategias de la política social del Gobierno Nacional, pero no la de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las disposiciones que regulan o reglamentan la accesibilidad a sitios abiertos al públicos de las personas con limitaciones.

V. AUDIENCIA ESPECIAL DE PACTO DE CUMPLIMIENTO.

Mediante proveído calendado **04 de mayo de 2022** se ordenó como fecha para la celebración de la audiencia especial de pacto de cumplimiento el día **08 de junio de 2022** a las **10:00 am**.

En la fecha y hora referida se celebró la audiencia de pacto de cumplimiento con la comparecencia del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, representado por la ciudadana

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Victoria Milena del Pilar Serret Bolívar en calidad de representante legal de la mencionada institución financiera, junto a su apoderado judicial Luis Francisco Peña Ramírez, la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** por conducto de la Dra. Doris Acuña Acevedo en calidad de **PROCURADORA JUDICIAL 3 JUDICIAL II PARA ASUNTOS CIVILES**, el DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA a través del profesional del derecho Fehiver Alfonso Rivera Pérez. El accionante **SEBASTIAN COLORADO** y el coadyuvante **SEBASTIAN RAMIREZ** no concurrieron a dicha actuación, por lo cual, mediante decisión proferida en audiencia, se declaró fallida la audiencia especial de pacto de cumplimiento.

VI. DECRETO Y PRACTICA DE PRUEBAS.

Mediante providencia de fecha **15 de junio de 2022**, modificado con auto de fecha 27 de julio de esta anualidad, esta agencia judicial ordenó la apertura del periodo probatorio, se tuvieron como pruebas todos y cada uno de los documentos aportados por los sujetos procesales intervinientes en la presente actuación, el Ministerio Público y las autoridades administrativas vinculadas. Igualmente, se ordenaron y practicaron las siguientes pruebas:

- **PRUEBA POR INFORME** formulada por el **MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN**, al tenor de lo contemplado en el Art. **275** del Código General del Proceso. Por lo que, se **ORDENO** a la **ALCALDÍA MAYOR DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA**, para que, dentro del término de **veinte (20) días**, contados a partir de la notificación de la presente decisión, por conducto del funcionario o la Alcaldía Local competente, efectúe visita técnica en las oficinas del **BANCO DAVIVIENDA** ubicadas en esta ciudad, concernientes a la presente acción constitucional, localizadas en la **Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina "11 de noviembre"; **Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina "Alto Prado"; **Carrera 38 – Calle 74** Esquina Centro Comercial Americano; **Carrera 35 No. 38-35** Avenida Estudiantes; **Calle 99 No. 52 – 50 Local 329** Centro Comercial Buenavista II; **Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina "Calle 93"; **Calle 77 No. 71 – 49** Oficina Viverolandia Calle 77; **Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina Calle 76; **Carrera 43 No. 40 – 27**; **Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado"; **Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel"; **Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero"; **Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro"; **Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207** Centro Comercial Metropolitano; **Calle 45 No. 45 – 58** Oficina "Murillo"; **Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar; **Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina "Parque Washington"; **Carrera 58 No. 75 – 158 Piso 1°** Principal; **Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario"; **Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10 Vía 40** y **Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38", a

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

fin de que **RINDA CONCEPTO** sobre los hechos objeto de debate en la acción popular de la referencia, y expresamente indique si en dicha(s) dependencia(s) se cumple lo dispuesto por la Ley 982 de 2005, en cuanto a servicio de intérprete y guía intérprete para la atención de personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia).

En tal sentido, con **Oficio** Nro. **2021-00107** de fecha **17 de junio de 2022**, fue comunicada la citada determinación al **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**.

El citado ente territorial, con misiva electrónica de fecha **26 de agosto de 2022** suscrito por el abogado Feiver Rivera en calidad de apoderado judicial del mencionado ente territorial, rindió el informe solicitado. A su vez, con proveído de fecha **19 de septiembre de 2022**, se descorrió traslado de la petición de aclaración y complementación solicitada por el procurador judicial del establecimiento financiero accionado con fecha 13 de septiembre de 2022. Con misiva electrónica 31 de octubre de 2022 el Distrito de Barranquilla emitió pronunciamiento correspondiente.

- Citación y comparecencia del representante legal del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a fin de que, rindiera INTERROGATORIO DE PARTE sobre el objeto de la presente acción constitucional y los hechos relacionados con la misma, al tenor de lo dispuesto en el Art. 198 del C.G.P., con implementación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones estipulada en el Art. 103 del Código General del Proceso, consonante con lo dispuesto en la Ley 2213 de 2022 y demás reglamentación emitida para el efecto por el Consejo Superior de la Judicatura.

El día **04 de agosto de 2022**, el despacho en audiencia pública recepcionó interrogatorio de parte a la ciudadana **LUZ CARIME WILCHES MUTTO**.

- **INSPECCIÓN JUDICIAL** de conformidad con lo preceptuado en el Art. **236** del Código General del Proceso, se realizó en los inmuebles materia de la presente acción constitucional, discriminados en las siguientes nomenclaturas: **Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina “11 de noviembre”; **Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina “Alto Prado”; **Carrera 38 – Calle 74** Esquina Centro Comercial Americano; **Carrera 35 No. 38-35** Avenida Estudiantes; **Calle 99 No. 52 – 50 Local 329** Centro Comercial Buenavista II; **Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina “Calle 93”; **Calle 77 No. 71 – 49** Oficina Viverolandia Calle 77; **Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina Calle

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

76; **Carrera 43 No. 40 – 27**; **Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado"; **Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel"; **Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero"; **Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro"; **Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207** Centro Comercial Metropolitano; **Calle 45 No. 45 – 58** Oficina "Murillo"; **Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar; **Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina "Parque Washington"; **Carrera 58 No. 75 – 158 Piso 1°** Principal; **Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario"; **Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10 Vía 40** y **Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38" de esta ciudad.

- Prueba testimonial solicitada por el procurador judicial del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a los señores **CLARA LUCÍA BARRIOS VILLADIEGO**, **MARÍA TERESA ECHEVERRY SHEK**; **DIANITH VEGA CHAVEZ**; **CARLOS MARIO VELASCO OLIVEROS**; **MIRIAM ALONSO CALDERON**; **JOHANNA SOPÓ MEJÍA**; **FRANCISCO ZAPATA CRUZ**; **CARMEN FUCIÑOS PERTUZ**; **CLARA LUCIA BARRIOS VILLADIEDO**; **JOSÉ ALVAREZ BARRAZA**; **JOSEPH E. PALLARES SIERRA**; **NANCY LEONOR OJEDA ALDANA**; **AMPARITO ALVAREZ DUARTE**; **DIANA MILENA FERRER GUZMAN**; **JOSÉ LUIS BARRIOS GONZALEZ**, **MARTHA CECILIA PAEZ J** como directores administrativos de las sucursales del establecimiento financiero accionado y **HENRY SÁENZ VARGAS** quien funge como Coordinador Administrativo III Administrativo – Regional Atlántico del **BANCO DAVIVIENDA S.A.** Sin embargo, en diligencia fechada 04 de agosto de 2022 a fin de agotar la práctica de dicha prueba, el apoderado judicial del establecimiento financiero demandado desistió de la misma, lo cual fue aceptado con decisión emitida por esta agencia judicial en dicha fecha.

Igualmente, aparecen como pruebas militantes dentro de la presente actuación, las aportadas por la parte accionada, como lo son:

(i) Plan de atención de las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos, como norma institucional en la dinámica laboral de los funcionarios del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**;

(ii) Procedimiento de canales físicos adoptados por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**;

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

(iii) Certificaciones emitidas por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, concerniente a la contratación realizada por **WELL AGENCY S.A.S.**, e **INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, y

(iv) Instructivo de atención de personas en condición de discapacidad auditiva y audiovisual.

VII. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN.

Mediante proveído datado 01 de noviembre de 2022 esta operadora judicial corrió traslado a las partes intervinientes para que alegaran de conclusión por el término de cinco (5) días hábiles con el fin de que las partes expusieran las consideraciones que a bien tuvieran, dentro del plenario se acredita:

- **INTERVENCIÓN DEL DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**.

Con memorial datado 04 de noviembre de 2022 el abogado Feiver Alfonso Rivera Pérez en calidad de apoderado judicial del Distrito de Barranquilla rindió alegatos de conclusión. Manifestó que las pretensiones formuladas por el accionante, tienen como propósito la protección del derecho colectivo a los principios de prevalencia del derecho sustancial, publicidad, economía, celeridad y eficacia que se predica en acciones populares.

Indicó que el ente territorial, a través de las Secretarias de Educación y Salud, atienden todas las solicitudes e inquietudes válidas de los ciudadanos y sigue en procura de mejorar de manera progresiva y constante para el bien de los ciudadanos de Barranquilla. Expresó, que dentro del presente instrumento constitucional, la parte actora no hizo cuestionamiento de las pruebas recaudadas, así mismo concluye que no existe violación o amenaza a los derechos colectivos traídos para su protección por el demandante, tal y como se demostró en la etapa probatoria de la inspección judicial efectuada por el despacho. Por lo cual solicita negar las pretensiones de la demanda y exonerar de toda responsabilidad al Distrito de Barranquilla.

- **INTERVENCIÓN DEL BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Con memorial datado 09 de noviembre de 2022 el abogado Luis Francisco Peña Ramírez en calidad de procurador judicial del establecimiento financiero accionado rindió los alegatos de conclusión. Adujó, que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, no ha infringido la normatividad invocada por el accionante ya que conforme al acervo probatorio recaudado, como fueron las inspecciones

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

judiciales realizadas a cada una de las oficinas accionadas, el interrogatorio de parte efectuado a la representante legal del banco y el material probatorio incorporado al plenario popular, dieron cuenta que la atención bancaría que se presta a las personas con afectaciones visuales y auditivas, incluso sordo – ceguera es normal y ajustada a las limitaciones físicas que ellas presentan.

Señala que la institución financiera celebró convenios especializados con INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., y WELL AGENCY S.A.S., quienes cubren la atención personalizada y virtual requerida para cada discapacidad, hecho que fue objeto de examen en cada sede de la entidad demandada por parte del Juzgado, en donde se verificó la instalación de los avisos y señales especiales informativas por dicha modalidad de atención, para que los usuarios, potenciales clientes, estén en la capacidad de informarse conforme a su lenguaje, para utilizarlos sin contratiempos. Lo anterior, fue corroborado por la Secretaría de Salud del Distrito de Barranquilla, en donde se constató la funcionalidad del servicio financiero, el cual se ejerce a través de convenios especializados. Que cuando se hace una reclamación concerniente a un colectivo concreto, segmentándolo solamente a un grupo de personas con problemas visuales, auditivos y con sordo – ceguera, se está en presencia de reclamaciones individuales de derechos de un colectivo y no de reclamos de derechos colectivos concretamente. Aduce, que en cuanto a la conceptualización del derecho colectivo como objeto sustancial de juzgamiento bajo los parámetros argumentativos decantados dentro del presente trámite, las peticiones constitucionales del actor (sobre el grupo de discapacitados) no se enmarcan en intereses de orden colectivo conceptualizados en la Ley 472 de 1998 y respecto de los cuales la norma referida los concreta, es decir, son de naturaleza individual.

Sustentó, que el reclamo invocado dentro del presente mecanismo constitucional es de características contractuales y debe ser debatido bajo los parámetros de una controversia de esa naturaleza. La petición demandada es focalizada a un reclamo eminentemente contractual, siendo que la prestación de un servicio público por un establecimiento bancario, también es prestado por particulares en uso de las libertades económicas en una sociedad de mercado de capitales, en los que la libertad de empresa y la libre competencia económica hace parte del ordenamiento jurídico colombiano, concretamente de los derechos económicos. Estima que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** cuenta con la autonomía y el poder de decisión para determinar con qué establecimiento financiero desarrolla sus actividades comerciales y bancarias; así que, cuando los potenciales clientes o usuarios de dicha entidad del sector financiero escogen sus servicios, se les ofrece todo un abanico de canales y alternativas para ejecutar la atención bancaria, partiendo de una relación contractual. Por lo que, si el cliente

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

en su sentir, considera que no le satisfacen los canales de atención y la forma de interacción (cliente – banco) puede terminar la relación contractual unilateralmente y escoger otro establecimiento financiero que cuente con el servicio que mejor le parezca en atención a la libertad de competencia.

Expuso, que a pesar de la claridad de la Ley 982 de 2005 en su Art. 8, la aplicación de tal precepto es de forma paulatina y se presenta una carencia de reglamentación para optimizar su alcance. Que en relación a las críticas relacionadas con la no aplicación de tales preceptos a los entes financieros, estima que los servicios implementados por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, son suficientes, llenando las expectativas que la norma pretende en el campo operativo y financiero requerido por los usuarios con limitaciones en general. Además, que se les atiende de manera preferencial para que no tengan obstáculos o demoras que les impidan alcanzar sus objetivos financieros. Reitera que la Ley 982 de 2005 no aplica para los entes privados, acotando que la institución financiera accionada, en sus oficinas cuenta con un sistema de interprete en línea que permite a los clientes con dificultades auditivas, comunicarse en tiempo real y de esta forma efectuar sus transacciones bancarias, además complementado con la existencia de señales técnicas indicativas para la atención de limitados, también adoptó otro sistema de atención personalizada en las oficina de Barranquilla y todo el país, con un intérprete el cual se presenta a las instalaciones bancarias, previa convocatoria que a la línea del callcenter del banco haga el usuario especial, atendiendo al requirente en un horario que acuerdan previamente con ese experto en estas especialidades, las instituciones con las que se tienen esos convenios son WELL AGENCY S.A.S., que se encarga de los servicios especializados de atención a clientes o usuarios en condición de discapacidad auditiva a través de guía – interprete de lengua de señas colombianas y con la empresa INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., para la atención personalizada de clientes o usuarios con discapacidad audiovisual (sordo-ceguera), o a través de guía – interprete personalizado de lengua de señas colombianas.

Argumentó, que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, aplica la ley 982 de 2005 en integración normativa con la ley 1346 de 2009, ajustando tales sistemas de atención de manera razonable, consolidando la prestación de los servicios en condiciones de igualdad. A su turno, para lograr la efectividad de las políticas incluyentes, la entidad financiera en cabeza de sus asesores comerciales, les corresponde estar funcionalmente siempre pendiente y atentos para identificar a dicho grupo de personas, desde que ingresan a las oficinas y así darles la atención preferencial y rápida que se les ofrece. Tal dinámica asistencial con un intérprete personalizado se ha difundido a los clientes en general con especial énfasis a quienes de manera alguna sufren algún tipo de molestia auditiva y

visual, incluso a los sordo-ciegos, labor que se realiza en cada oficina, bajo la modalidad voz a voz y a través de la colocación de avisos especializados que da cuenta de dicha prestación del servicio. Demostrando el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, la disposición que tiene para lograr satisfacer las necesidades de las personas limitadas, sujetándose siempre los lineamientos jurisprudenciales del caso.

Cuestionó la conducta del accionante, pues relacionó oficinas del **BANCO DAVIVIENDA S.A.** que no existen en la ciudad de Barranquilla, fenómeno que debe ser objeto de reproche, configurándose temeridad y mala fe. En tal sentido, se pudo comprobar con las inspecciones judiciales que en las siguientes direcciones no se encuentran oficinas, sucursales o agencias de la entidad financiera accionadas, en esta ciudad: **(i)** Carrera 35 No. 38 – 35 Av. Estudiantes, cuando la dirección correcta es Carrera 38 No. 38 – 35; **(ii)** Calle 77 No. 71 – 49 Viverolandia Calle 77; **(iii)** Calle 77 Nro. 67 – 72 "El Vivero"; **(iv)** Carrera 52 No. 69- 96 Gran Centro, con la claridad que en dicha dependencia no se atienden personas naturales, sino funciones de atención de clientes corporativos y empresariales; **(v)** Calle 45 No. 45 – 58 Murillo; **(vi)** Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207 Centro Comercial Metropolitano.

Esgrimió que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, ha venido realizando las exigencias normativas, implementando políticas inclusivas para la atención de la población con discapacidad visual y auditiva (sordo-ciega). Por lo que, no debe considerarse que el establecimiento financiero accionado haya vulnerado o siquiera amenazado los derechos colectivos aquí invocados.

- **INTERVENCIÓN DE LA NACIÓN – MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.**

Con memorial datado 10 de noviembre de 2022, la abogada Yenny Paola Ortiz Hernández en calidad de apoderada judicial del establecimiento financiero accionado, rindió alegatos de conclusión.

Expuso que el **MINISTERIO DE SALUD y PROTECCIÓN SOCIAL**, realiza su actividad como órgano rector de las políticas, planes generales, programas y proyectos del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud y dicta las normas técnicas, administrativas y científicas de obligatorio cumplimiento para el sector, dentro del límite normativo expuesto, ejercicio que solo evidencia la observancia al principio de responsabilidad consagrado en el artículo 121 de la Constitución Nacional, según el cual "Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Constitución y la Ley". Razón por la cual el asunto objeto de debate, no compete a la dicha entidad.

Sustentó que, el **MINISTERIO DE SALUD y PROTECCIÓN SOCIAL** no es el ente encargado de realizar la vigilancia del caso que nos ocupa, por tanto solicito de manera atenta absolverlo de toda responsabilidad, ya que, como quedó demostrado, dicha autoridad pública, tiene dentro de sus funciones, la de dirigir, formular, coordinar y definir las políticas y las estrategias de la política social del Gobierno Nacional pero no la de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las disposiciones que regulan o reglamentan la accesibilidad a sitios abiertos al público de las personas con limitaciones.

En consecuencia, solicita al despacho, no acceder a las pretensiones de la acción popular y en caso contrario, declarar que el **MINISTERIO DE SALUD y PROTECCIÓN SOCIAL** no ha vulnerado, los derechos colectivos reclamados por el actor.

VII. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA DECISIÓN.

1.-COMPETENCIA:

Por la naturaleza del proceso, este juzgado es competente para decidir el asunto en primera instancia, al tenor de lo dispuesto en el Art. 15 de la Ley 472 de 1998.

2.- PROBLEMA JURÍDICO:

Determinar si se encuentran amenazados o conculcados los derechos e intereses colectivos al *goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público, La libre competencia económica, La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y los derechos de los consumidores y usuarios* catalogados como derechos colectivos, contemplados en los numerales d, l, m y n del Art. 4° de la Ley 472 de 1998, en consonancia con lo dispuesto en los Art. 13 de la Constitución Nacional y el Art. 8 de la Ley 982 de 2005 por parte del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por la presunta omisión de no incorporar dentro de sus programas de atención al cliente el servicio de intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, en los inmuebles donde funcionan oficinas y/o sucursales de dicha institución financiera, correspondiente a las siguientes nomenclaturas: **Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina "11 de noviembre"; **Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina "Alto Prado"; **Carrera 38 – Calle 74** Esquina Centro Comercial Americano; **Carrera 35 No. 38-**

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

35 Avenida Estudiantes; **Calle 99 No. 52 – 50 Local 329** Centro Comercial Buenavista II; **Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina "Calle 93"; **Calle 77 No. 71 – 49** Oficina Viverolandia Calle 77; **Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina Calle 76; **Carrera 43 No. 40 – 27**; **Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado"; **Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel"; **Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero"; **Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro"; **Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207** Centro Comercial Metropolitano; **Calle 45 No. 45 – 58** Oficina "Murillo"; **Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar; **Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina "Parque Washington"; **Carrera 58 No. 75 – 158 Piso 1°** Principal; **Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario"; **Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10 Vía 40** y **Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38" de esta ciudad.

Para absolver el anterior cuestionamiento, este operador judicial abordará los siguientes temas que a continuación se relacionan:

2.1.- Marco legal de las acciones populares.

2.2.- Precisión de los derechos colectivos citados como vulnerados en el libelo popular.

2.3.- Solución al problema jurídico.

2.4.- Caso concreto.

2.1.- MARCO LEGAL DE LAS ACCIONES POPULARES.

El artículo 88 de la Constitución Nacional consagra a la acción popular como un mecanismo constitucional de participación pública, cuya finalidad consiste en evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o el agravio sobre derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior, cuando ello fuere posible. De ahí que su eficacia consiste en prevenir o eliminar factores que tienen incidencia colectiva y que exceden la afectación de intereses subjetivos.

El precitado canon constitucional fue desarrollado por la Ley 472 de 1998 que en su Art. 4 relaciona aquellos valores que son objeto de protección mediante las acciones populares:

> *"**Artículo 4º.**- Derechos e Intereses Colectivos. Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

a) El goce de un ambiente sano, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias;

b) La moralidad administrativa;

c) La existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. La conservación de las especies animales y vegetales, la protección de áreas de especial importancia ecológica, de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas, así como los demás intereses de la comunidad relacionados con la preservación y restauración del medio ambiente;

d) El goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público;

e) La defensa del patrimonio público;

f) La defensa del patrimonio cultural de la Nación;

g) La seguridad y salubridad públicas;

h) El acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública;

i) La libre competencia económica;

j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna;

k) La prohibición de la fabricación, importación, posesión, uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares o tóxicos;

l) El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente;

m) La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes;

n) Los derechos de los consumidores y usuarios.

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

> *Igualmente son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.*
>
> ***Parágrafo.**- Los derechos e intereses enunciados en el presente artículo estarán definidos y regulados por las normas actualmente vigentes o las que se expidan con posterioridad a la vigencia de la presente Ley…"*

En cuanto al ejercicio de este instrumento constitucional, se advierte una legitimación ampliada para la interposición del mismo, en el sentido de que cualquier persona natural o jurídica, organizaciones de diversa naturaleza y algunas autoridades públicas interpongan dicha acción. En ese sentido, existe una jurisprudencia pacifica referente a la legitimación, en cuanto a que, la titularidad es del colectivo y no de la suma de cada uno de los derechos individuales.

Referente a las potestades del juez popular, se afirma por parte de las altas cortes que, se encuentra ungido de amplias facultades, derivadas de la autonomía procesal que ostenta la acción popular y de la finalidad que ésta persigue, que no es otra que la salvaguarda de los intereses colectiva radicados en cabeza de la comunidad.
En atención a su configuración normativa, de las pautas contempladas en los artículos 1°, 2°, 4° y 9° de la Ley 472 de 1998, se desprende que son características de la acción popular, las siguientes:

(i) Está dirigida a obtener la protección de los derechos e intereses de naturaleza colectiva;

(ii) Procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los *particulares*, que hayan violado o amenacen violar ese tipo de derechos o intereses;

(iii) Los intereses colectivos susceptibles de protección mediante el ejercicio de este medio de control, son todos aquellos definidos como tales en la Constitución Política, en las leyes y en los tratados celebrados por Colombia;

(iv) Su objetivo es evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o el agravio sobre los derechos e intereses colectivos y restituir las cosas a su estado anterior, cuando ello fuere posible;

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

(v) Es una acción pública, esto es -como mecanismo propio de la democracia participativa- puede ser ejercida por "toda persona" y además, para afianzar pedagógicamente un sistema de control social, se señalan expresamente como titulares de esta acción las organizaciones no gubernamentales, las entidades públicas de control, el Procurador General, el Defensor del Pueblo, los personeros y los servidores públicos.

(vi) No tiene carácter sancionatorio respecto de aquel contra quien se dirijan las pretensiones y eventualmente recaiga la sentencia estimatoria.

(vii) No ha sido instituida como mecanismo de control judicial de las leyes, en consecuencia, cuando con fundamento en la eventual violación o amenaza a un derecho o interés colectivo, se pretenda impugnar una ley o que se imparta una orden al legislador, habrá de acudirse a las acciones pertinentes.

(viii) Por la finalidad que persigue la acción popular y en virtud a su configuración normativa, se tienen entonces, como presupuestos de una eventual sentencia estimatoria los siguientes: **1)**.- Una acción u omisión de la parte demandada; **2).-** Que para la época en que se dicte la sentencia se presente daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos; **3).-** Que se demuestre la relación de causalidad entre la acción o la omisión y la señalada afectación de los referidos derechos e intereses.

2.2.- PRECISIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS CITADOS COMO VULNERADOS EN EL LIBELO POPULAR.

Es patente recordar, la naturaleza de los derechos colectivos en el marco del ejercicio de las acciones populares. La Corte Constitucional en providencia C-622 de 2007 con ponencia del Magistrado Ponente Dr. Rodrigo Escobar Gil, expuso lo siguientes:

> *"Los derechos colectivos se caracterizan por ser derechos de solidaridad, participativos y no excluyentes, de alto espectro en cuanto no constituyen un sistema cerrado a la evolución social y política, que pertenecen a todos y a cada uno de los individuos y que como tales, exigen una labor anticipada de protección y una acción pronta de la justicia, inicialmente dirigida a impedir su afectación y, en su defecto, a lograr su inmediato restablecimiento, lo cual precisamente, se logra a través de las llamadas acciones colectivas, populares y de grupo".*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

2.2.1.- EL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO Y LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO.

La Corte Constitucional, en Sentencia C-183/2003 en atención al interés colectivo goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público, señaló:

> *"(…) cabe advertir que la vocación de los bienes de uso público es su utilización y disfrute colectivo en forma libre, sin perjuicio de las restricciones que en beneficio del grupo social mismo, puedan ser impuestas por parte de las autoridades competentes, de ahí su carácter de inalienables, imprescriptibles e inembargables que les otorga el artículo 63 de la Carta. Con todo, no resulta contrario a la Constitución que sobre los bienes de uso público se permita un uso especial o diferente, por parte de la Administración, a través del otorgamiento de concesiones o permisos de ocupación temporal, sin que por ello se transmute el carácter de público de esa clase de bienes. Es decir, que el otorgamiento de esa concesión o permiso para un uso especial en bienes de uso público por parte de los particulares, no implica la conformación de derechos subjetivos respecto de ellos, por cuanto la situación que se deriva del permiso o de la concesión es precaria, en el sentido de que son esencialmente temporales y por lo tanto revocables o rescindibles en cualquier momento por razones de interés general…"*

2.2.2.- LA LIBRE COMPETENCIA ECONÓMICA.

El máximo Tribunal Constitucional en providencia C-032 de 2017 con ponencia del Magistrado Dr. Alberto Rojas Ríos, respeto al derecho colectivo de libre competencia económica, expuso:

> *"(…) La libertad de competencia acontece cuando un conjunto de empresarios o de sujetos económicos, bien se trate de personas naturales o jurídicas, dentro de un marco normativo y de igualdad de condiciones, ponen sus esfuerzos o recursos a la conquista de un mercado de bienes y servicios en el que operan otros sujetos con intereses similares. Se trata propiamente de la libertad de concurrir al mercado ofreciendo determinados bienes y servicios, en el marco de la regulación y en la ausencia de barreras u obstáculos que impidan el despliegue de la actividad económica lícita que ha sido escogida por el participante.*
>
> *(…)*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

> *"La Constitución contempla la libre competencia como un derecho. La existencia del mismo presupone la garantía de las mencionadas condiciones, no sólo en el ámbito general de las actividades de regulación atenuada, propias de la libertad económica, sino también en aquellas actividades sujetas a una regulación intensa pero en las cuales el legislador, al amparo de la Constitución, haya previsto la intervención de la empresa privada. Se tiene entonces que, por un lado, a la luz de los principios expuestos, el Estado, para preservar los valores superiores, puede regular cualquier actividad económica libre introduciendo excepciones y restricciones sin que por ello pueda decirse que sufran menoscabo las libertades básicas que garantizan la existencia de la libre competencia. Por otro lado dichas regulaciones sólo pueden limitar la libertad económica cuando y en la medida en que, de acuerdo con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, ello sea necesario para la protección de los valores superiores consagrados en la Carta…"*

2.2.3.- LA REALIZACIÓN DE LAS CONSTRUCCIONES, EDIFICACIONES Y DESARROLLOS URBANOS RESPETANDO LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS.

El Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, en sentencia de fecha 06 de marzo de 2008, con ponencia del Consejero Mauricio Fajardo Gómez, conceptúo referente a la realización de construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, lo siguiente:

> *"(…) la necesidad de proteger la adecuada utilización, transformación y ocupación del suelo, de manera que las autoridades competentes no actúen en forma arbitraria en contravención del respectivo plan de ordenamiento territorial o instrumento que haga sus veces, a través de acciones que estén fuera de su marco normativo (…)"*

A su turno, el Tribunal Supremo de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, sección primera, en providencia del 07 de abril de 2011, determinó que el núcleo esencial del referido derecho colectivo comprende los siguientes aspectos:

> *"i) respeto y acatamiento del principio de función social y ecológica de la propiedad; ii) protección del espacio público procurando adelantar cualquier tipo de construcción o edificación con respeto por el espacio público, el patrimonio público y la calidad de vida de los demás habitantes; iii) respetar los derechos ajenos y no abusar del derecho propio; y iv) atender los procesos de cambio en el uso del suelo, en aras del interés común,*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

procurando su utilización racional en armonía con la función social de la propiedad a la cual le es inherente una función ecológica, buscando el desarrollo sostenible…"

2.2.4.- LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

El Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, consejero ponente: Guillermo Vargas Ayala, en sentencia de 15 de mayo de 2014, en lo concerniente a los derechos de los consumidores y usuarios:

"Dada su posición de inferioridad y necesidad de protección el artículo 78 Superior es explícito en señalar ámbitos que involucran a consumidores y usuarios en los cuales el Estado debe centrar su atención. Es el caso de la regulación del control de calidad de bienes y servicios ofrecidos a la comunidad y de la información que se debe suministrar al público en su comercialización, así como del régimen de responsabilidad imputable a quienes atenten contra la salud, la seguridad o el adecuado abastecimiento de los consumidores y usuarios en la producción y comercialización de bienes y servicios. De aquí el carácter tuitivo del Derecho del Consumo y su preocupación por modular principios clásicos del Derecho Privado como la igualdad y la autonomía de la voluntad, que aun cuando aplicables, son permeados y atemperados por las normas constitucionales que sustentan esta materia.

La protección de los consumidores no es, pues, un asunto que constitucionalmente pueda resultar indiferente para las autoridades. En desarrollo de esta responsabilidad se han expedido normas como el Decreto 3466 de 1982 o, recientemente, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en virtud de las cuales se establece que los consumidores y usuarios tienen, entre otros, derecho a: (i) que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores ; (ii) a obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación ; o (iii) a recibir protección contra la publicidad engañosa . Igualmente, y en paralelo con este último derecho, se ha establecido la prohibición de publicidad engañosa, entendida como "[a]quella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión"

2.3.- SOLUCIÓN AL PROBLEMA JURÍDICO.

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Previo a la resolución del asunto traído a sede constitucional, se hace necesario abordar por parte del despacho, la siguiente temática: **A).-** Personas con situación de discapacidad visual y auditiva como sujetos de especial protección; **B).-** Aspectos relevantes de la Ley 982 de 2005 y **C).-** Carácter público del servicio financiero.

2.3.1.- PERSONAS CON SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA COMO SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.

Es preciso señalar, que la Constitución Política de 1991, los diversos instrumentos internacionales sobre derechos humanos, el marco legal vigente y la jurisprudencia constitucional, reconocen la discriminación histórica a la que han sido sometidas las personas en situación de discapacidad y dada su especial condición, el Estado tiene el deber de crear acciones efectivas para desarrollar cabalmente el postulado del derecho a la igualdad, con el fin de garantizarles su integración social y el pleno disfrute de todos sus derechos.

La igualdad de oportunidades se erige como un objetivo y a la vez un medio para lograr que las personas en situación de discapacidad puedan disfrutar al máximo de los demás derechos y para que adquieran la plena participación en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación, imponiéndose la igualdad de oportunidades como una garantía fundamental mediante la cual se equipara a las personas en inferioridad de condiciones, a las personas que no padecen ninguna discapacidad, con el fin de que puedan ejercer sus derechos y libertades y tener plena participación en las actividades de sus respectivas sociedades. En tal sentido, la Corte Constitucional en providencia C-076 de 2006 con ponencia del Magistrado Dr. Jaime Córdoba Triviño, en relación a las *minorías discretas y ocultas*, explicó:

> *"(…) Uno de estos colectivos desaventajados que conforman lo que la doctrina y la jurisprudencia nacional y comparada ha denominado "minorías discretas u ocultas"* ***está integrado por las personas que tienen una discapacidad o desventaja grave o profunda en el habla, el oído o la visión****. En efecto, como lo ha señalado la Corte, pese a que las personas que sufren discapacidad física o sensorial grave constituyen un porcentaje significativo de la población, lo cierto sin embargo, es que han sido histórica y silenciosamente marginadas. Hasta hace muy poco estos colectivos eran invisibilizados, sus preocupaciones no ocupaban lugar alguno en la agenda pública o en las reivindicaciones de las organizaciones sociales, las autoridades públicas los trataban con desprecio o paternalismo y el propio derecho los asimilaba a incapaces y les imponía, de manera arbitraria, múltiples inhabilidades.*

Por lo cual, se constituye una obligación del Estado, en adoptar medidas de diferenciación positiva a favor de las personas con discapacidad, en tal sentido, el artículo 13 de la Constitución Nacional preceptúa que es deber estatal impulsar medidas a favor de las personas que por su condición física o mental se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta. A su vez, el artículo 47 supra legal establece que: "*El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y síquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.*" Adicionalmente, el Artículo 54 de la Carta Magna, estipula como obligación del Estado, "*garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.*" Finalmente, el artículo 68 de la Constitución señala, entre otras cosas, que la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, es una obligación especial del Estado.

2.3.2.- ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 982 DE 2005.

Se ha reconocido que, las personas sordas que no alcanzaron a desarrollar el lenguaje oral, el lenguaje de señas se convierte en su lengua materna, constituyéndose esta en una forma de comunicación legalmente protegida, la cual tiene una marcada importancia desde el punto de vista constitucional cuando se trata del acceso de las personas sordas y sordociegas a sus derechos constitucionales.

En particular, tal protección de orden supra legal, ha sido decantada en la Ley 982 de 2005 expedida por el Congreso de la República *"por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas"*, la cual estipula tres (3) reglas relevantes sobre el lenguaje de señas:

(i) *La "lengua de señas" es la "lengua natural" de las comunidades de sordos y forma parte de su patrimonio cultural (artículo 1-10);*

(ii) *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)[12];*

(iii) *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*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

> *sordociegas a los servicios a que tiene derecho como ciudadano colombiano"*[1].

Conforme al estatuto legal invocado, contempla en su Art. 22:

> *"**ARTÍCULO 22.** Todo sordo o sordociego tendrá el derecho inalienable de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua de Señas Colombiana o el oralismo. Aunque se trate de un menor de edad, el Estado velará que nadie lo prive de este derecho, para que no corra el riesgo de convertirse en una persona semilingüe…"*

Además, contempla que toda forma de represión al uso de una Lengua de Señas, tanto en espacios públicos como en espacios privados, *"será considerada como una violación al derecho de libre expresión consagrada en la Constitución"*, en los términos del Art. 29 de la Ley 982 de 2005.

A su turno, el inciso segundo del Art. 8° de dicho estatuto, contempla que: "***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***". (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

2.3.3.- CARÁCTER PÚBLICO DEL SERVICIO FINANCIERO.

En el marco del Estado Social de Derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Constitución Política, se encuentra desarrollado el alcance de servicios públicos. Al respecto, el artículo 365 consagra que ellos: *"son inherentes a la finalidad social del Estado"*. A renglón seguido el referido canon legal vincula las potestades estatales con la garantía de continuidad requerida para tales servicios, al establecer que "*es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional*".

A su vez, el citado mandato constitucional delegó al legislador la facultad para señalar el régimen jurídico de los servicios públicos, autorizando su prestación a cargo de particulares y reservando al Estado su regulación, control y vigilancia.

Por lo que, según del derrotero constitucional, es factible que los particulares puedan garantizar la prestación del servicio público, lo cual implica, por un lado, la concesión de ciertas prerrogativas, con obligaciones que corresponde cumplir

[1] Corte Constitucional T-006 de 2008.

al particular, y que por otro se impone a la administración el deber de inspeccionar tales actividades. Bajo la anterior egida, se tiene que la actividad desplegada por las entidades del sector financiero, consistente en la facultad para captar recursos del público, manejarlos, invertirlos y obtener un aprovechamiento de los mismos, dentro de los límites y con los requisitos contemplados en la ley, en concordancia con el mandato expreso del numeral 24 del Art. 189 de la Constitución Política, el Presidente de la República está obligado a *"ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público"*. Estimándose de forma meridiana, que las instituciones que hacen parte sistema financiero colaboran con el Estado en la prestación de servicios públicos. En tal sentido, la Corte Constitucional en providencia SU-157 de 1999 con ponencia del Magistrado Dr. Alejandro Martínez Caballero, conceptúo:

> *"Por consiguiente, **las personas jurídicas que desarrollan la actividad bancaria, independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta, actúan en ejercicio de una autorización del Estado para cumplir uno de sus fines, que es el de la prestación de los servicios públicos, por lo cual gozan de algunas prerrogativas propias de la actividad**, pero igualmente se obligan a cumplir condiciones mínimas de derechos de los usuarios."* (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

Determinándose entonces, sin vicios de duda el carácter público de la actividad financiera.

2.3.- CASO CONCRETO.

Argumenta el actor **SEBASTIAN COLORADO**, coadyuvado por **SEBASTIAN RAMIREZ** que la institución del sector financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, ha vulnerado los derechos e intereses de ráiganme colectivos a "*El goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público, La libre competencia económica, La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y los derechos de los consumidores y usuarios"*, contemplados como tales, en los numerales d, l, m y n del Art. 4° de la Ley 472 de 1998, en consonancia con lo dispuesto en los Art. 13 de la Constitución Nacional y el Art. 8 de la Ley 982 de 2005, por la presunta omisión del establecimiento financiero accionado de no incorporar dentro de sus programas de atención al cliente el servicio de intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio, en los inmuebles

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

donde funcionan oficinas y/o sucursales de dicha institución financiera, correspondiente a las siguientes nomenclaturas: **Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina "11 de noviembre"; **Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina "Alto Prado"; **Carrera 38 – Calle 74** Esquina Centro Comercial Americano; **Carrera 35 No. 38-35** Avenida Estudiantes; **Calle 99 No. 52 – 50 Local 329** Centro Comercial Buenavista II; **Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina "Calle 93"; **Calle 77 No. 71 – 49** Oficina Viverolandia Calle 77; **Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina Calle 76; **Carrera 43 No. 40 – 27**; **Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado"; **Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel"; **Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero"; **Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro"; **Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207** Centro Comercial Metropolitano; **Calle 45 No. 45 – 58** Oficina "Murillo"; **Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar; **Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina "Parque Washington"; **Carrera 58 No. 75 – 158 Piso 1°** Principal; **Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario"; **Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10 Vía 40** y **Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38" de esta ciudad.

En sus descargos el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** considera, que si bien, debido a la naturaleza de entidad financiera no está obligada a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 982 de 2005, estima que los servicios implementados por la entidad en las oficinas accionadas son suficiente, los cuales llenan las expectativas perseguidas por el mencionado estatuto legal, atendiendo a los usuarios o clientes con limitaciones en general de forma preferencial, a fin de que no tengan obstáculos o demoras que les impidan alcanzar sus objetivos financieros. Así mismo señaló, que en varias direcciones informadas, no se encuentran funcionando sucursales, oficinas o agencias del banco demandado.

A renglón seguido, el **MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, sostuvo que la actividad desplegada por la entidad accionada si es un servicio público, por la cual considera que la actividad que desarrolla el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, tiene la obligación de contar con el servicio de intérprete y guía interprete para las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia) de acuerdo con lo previsto en el artículo 8° de la Ley 982 de 2005, en la medida que congrega gran afluencia de público de manera constante.

A su turno, el **DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL y PORTUARIO DE BARRANQUILLA** indicó que la parte actora ni siquiera efectúo cuestionamientos a las pruebas recaudadas dentro del plenario y señaló que no existe la violación ni amenaza alguna a los derechos colectivos traídos para su protección por el demandante. El **MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL** esbozó que su competencia legal consiste en dirigir, formular, coordinar y definir las políticas y estrategias de la política social del Gobierno Nacional, pero no de la inspección,

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

vigilancia y control sobre el cumplimiento de las disposiciones que regulan o reglamentan la accesibilidad a sitios abiertos al público de las personas con limitaciones.

A fin de absolver la presente controversia, considera esta administración de justicia efectuar el cotejo de los hechos y las pretensiones esbozados en el libelo de la demanda y el acervo probatorio recaudado dentro del plenario, contamos con el documento que acredita la Certificación de Existencia y Representación Legal del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, identificado con el Nit. 860.034.313-7 expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla, con fecha 09 de julio de 2021:

"LA MATRICULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUEVE SU MATRICULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO"

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA, CON FUNDAMENTO EN LAS INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

Que:
NOMBRE:BANCO DAVIVIENDA S.A.
NIT: 860.034.313 - 7
domiciliada en Bogota tiene el siguiente establecimiento registrados en esta Cámara de Comercio.

Se aprecia documento denominado: *"05 procedimiento del proceso operación en canales físicos"*, ítems 020 – Gestionar operaciones diarias de la Oficina -, DIRECTOR ADMINISTRATIVO, numeral 8°, que avisora lo siguiente:

8. Gestionar la atención a los clientes o usuarios con discapacidad (ciegos, sordos y sordo ciegos) en las oficinas de servicio desde el momento en que estos ingresan e identificando sus necesidades. Si el cliente o usuario es sordo el funcionario debe ofrecer las alternativas de comunicación ya sea escrita o a través del servicio de interpretación en Línea con Fenascol. Si el cliente o usuario desea una conversación a través del servicio de interpretación en línea solicite al #911 una sesión con Fenascol. El #911 debe programar la sesión con el intérprete y enviar la invitación para que a través Lync se genere la conversación desde el equipo del Director de la oficina. Si el cliente es sordo-ciego confirme si viene acompañado de un guía intérprete o apoderado. Si está acompañado de un guía interprete proceda de acuerdo a la instrucción del mismo y confirme que las transacciones las realice el cliente sordo ciego, si está acompañado de un apoderado las operaciones las podrá realizar dicha persona.

Se advierte también *pedido* calendado 04 de febrero de 2020 efectuado por DAVIVIENDA, concerniente al proveedor WELL AGENCY S.A.S., consistente en <<atención clientes con discapacidad>>:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

DAVIVIENDA

Pedido

Página: 1 de 32

Unidad Compras Davivienda
AV. DORADO # 68 B – 85 PISO 8
BOGOTA
Colombia

		Despacho C Elect
Pedido PODAV-0000132796	**Fecha** 04/02/2020	**Revisión**
Condiciones Pago 30	**Cond Flete** Destino	**Tp Transp** TR. AEREO
Comprador JESUS CAMILO BEJARANO PUENTES	**Teléfono**	**Moneda** COP

Prove: 901087913
Well Agency S.A.S.
calle 137A # 73-30
BOGOTA
Colombia

Envío: 2154
AV.DORADO # 68B- 31
PISO 2
BOGOTA
Colombia

Atención: MARIA ANGELICA HEREDIA

Factur ación: AV. DORADO # 68 B – 85 PISO 1
BOGOTA
Colombia

Reg IVA ID: CO 8001972684

Exención Fiscal:NN **ID Exención Fiscal:** **Opc Reaprovisionamiento:** Estándar

Línea-Dist	Art/Descripción	Rango Inicial	Rango Final	Cant.	UMed	Valor	Valor Extendido	Fecha Vencimiento
1 - 1	Atención Clientes con Discapacidad			1,00	UND	57.249.052,00	57.249.052,00	04/02/2020

Certificación expedida por el Jefe de Gestión y Desarrollo de Proveedores de **DAVIVIENDA S.A.**, concerniente al *Servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual* suministrado por **INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, de fecha 24 de junio de 2021:

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

Certificación expedida por el Jefe de Gestión y Desarrollo de Proveedores de **DAVIVIENDA S.A.**, concerniente al *servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de*

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

discapacidad auditiva suministrado por **WELL AGENCY S.A.S.**, de fecha 24 de junio de 2021:

DAVIVIENDA

EL BANCO DAVIVIENDA S.A.

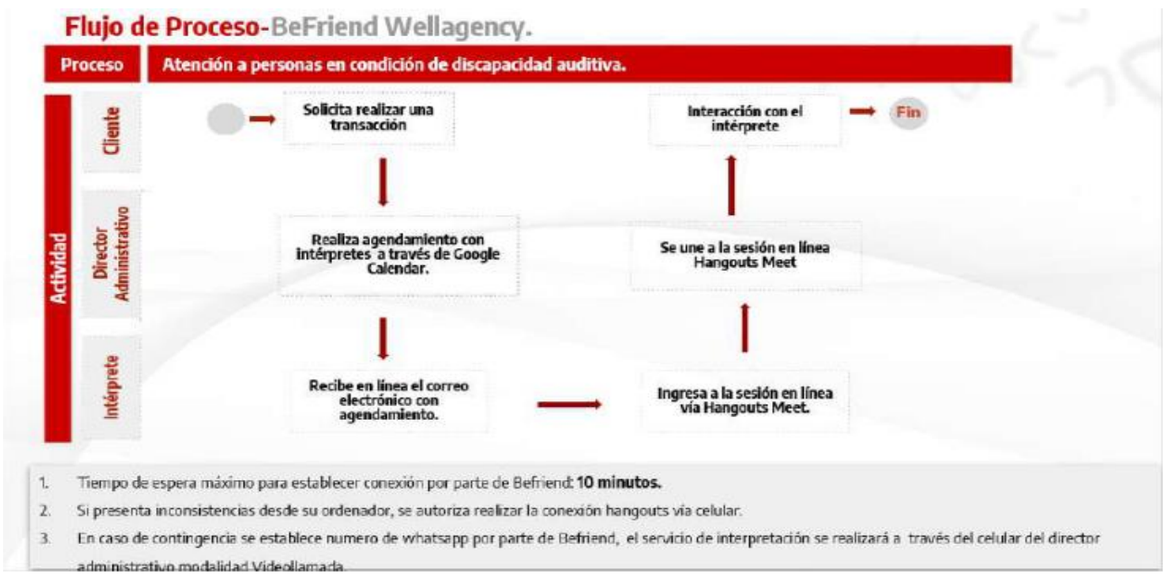
NIT. 860.034.313-7

CERTIFICA QUE:

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

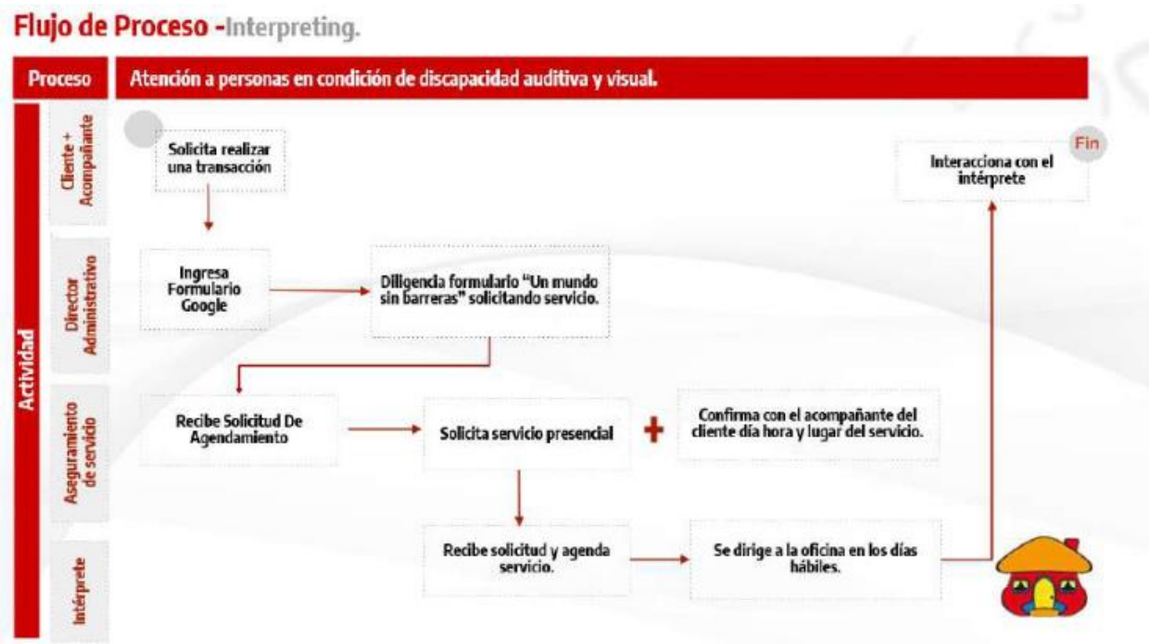
ORDEN DE PEDIDO	OBJETO	VIGENCIA	VALOR CONTRATADO
146593	Servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva.	1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2022	$ 69.318.592,42 COP

Protocolo de atención para personas con discapacidad auditiva – Flujo de Proceso BeFriend Well Agency:



Protocolo de atención para personas con discapacidad audiovisual – Flujo de Proceso Interpreting:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**



Interrogatorio de oficio adelantado por parte de esta agencia judicial a la ciudadana LUZ CARIME WILCHES MUTTO en su calidad de Representante Legal para Asuntos Judiciales del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, el día 04 de agosto de 2022, en donde declaró:

"No es cierto lo manifestado por el accionante, teniendo en cuenta que DAVIVIENDA cuenta con instalaciones totalmente adaptadas e incluyentes para atender a personas en condición de discapacidad, las cuales se encuentran libres de barreras arquitectónicas que impidan la libre movilización de sus clientes, incluyendo aquellos que se encuentran con movilidad reducida. El banco cuenta con el sistema braille y con elementos de señales luminosas que informan a las personas en condición de discapacidad auditiva y audiovisual, salida del establecimiento en caso de emergencia, cuando una persona en condición de discapacidad llega la oficina, se le brinda una atención preferencial encabezada por el director administrativo, quien se encuentra presto, de manera diligente a atender este grupo poblacional o en su defecto cualquier funcionario del banco que este prestando sus servicios de atención al cliente se encuentra debidamente capacitado para atender a este grupo poblacional sin inconveniente alguno, actualmente DAVIVIENDA cuenta con dos (2) proveedores que para atender a este grupo poblacional con discapacidad auditiva y audiovisual; tenemos BeFriend WellAgency, que es una entidad especializada en comunicación de personas con discapacidad auditiva la cual presta sus servicios mediante interpretes en línea,

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

de forma inmediata, a través de la plataforma hangouts meet con una cobertura a nivel nacional en todas las oficinas del banco, también tenemos otro proveedor Interpreting Colombia, esta es una entidad especializada en comunicación con personas con discapacidad audiovisual, sordociegas, que prestan un servicio de interpretación de manera presencial, también tiene una cobertura a nivel nacional".

Inspección judicial adelantada desde el día **05 de agosto de 2022** en las oficinas del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, con la concurrencia de los apoderados judiciales del establecimiento financiero accionado y el Distrito de Barranquilla, desarrollada así[2]:

a. **Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel", donde fuimos atendidos por la directora administrativa **CLARA LUCIA BARRIOS VILLADIEGO** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´715.345 (Exhibió documento), procediendo al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

b. **Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar, donde fuimos atendidos por la directora administrativa **GLADYS ELENA PAJARO GONZÁLEZ** identificada con la Cedula de Ciudadanía 22´564.572 (Exhibió documento), procediendo al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

[2] Material fotográfico y filmográfico expediente virtual carpeta C03CuadernoPrincipal02>>07Inspección JudicialBancoDavivienda05-08-2022.

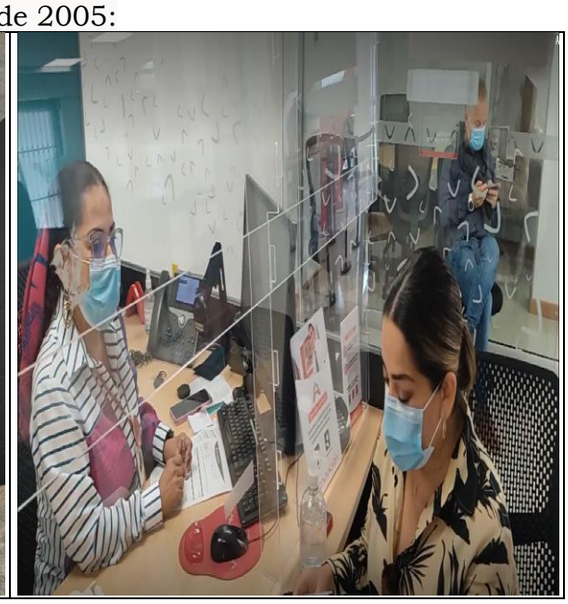
Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

c. **Carrera 43 No. 40 – 27** Oficina Carrera 43, siendo recibidos allí por el director administrativo **FRANCISCO ZAPATA CRUZ** identificado con la Cedula de Ciudadanía 72´252.561 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

d. **Carrera 35 No. 38-35** Avenida Estudiantes, se dejó constancia que en la citada nomenclatura no se encontró en funcionamiento agencia/sucursal u oficina del establecimiento financiero accionado:

e. **Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38", siendo recibidos allí por la directora administrativa **MIRNA DEL SOCORRO CANTILLO BARRETO** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´702.605 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:



Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

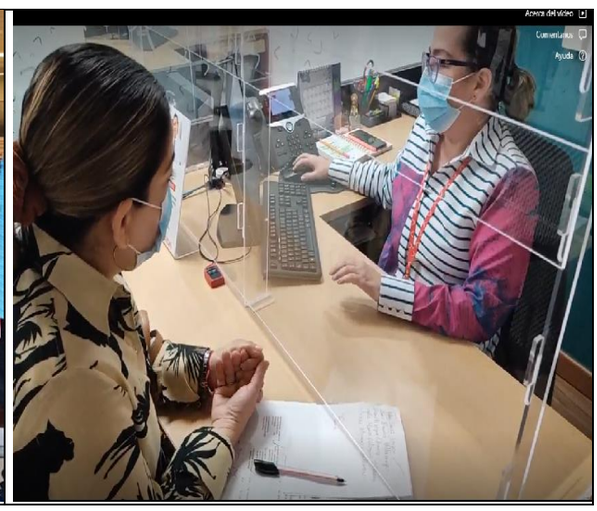
f. **Calle 45 No. 45-58** Oficina "Murillo", se dejó constancia que en la citada nomenclatura no se encontró en funcionamiento agencia/sucursal u oficina del establecimiento financiero accionado:

g. **Carrera 38 – Calle 74 Esquina Centro Comercial Americano**, siendo recibidos allí por la directora administrativa **GENNY TRISTANCHO RUEDA** identificada con la Cedula de Ciudadanía 22´732.465 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

h. **Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina Parque Washington, siendo recibidos allí por la directora administrativa **NANCY OJEDA ALDANA** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´794.821 (Exhibió documento). No obstante, se dejó constancia que, la oficina de atención informada, se encuentra actualmente funcionando en la **Carrera 53 No. 80 –118**, el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

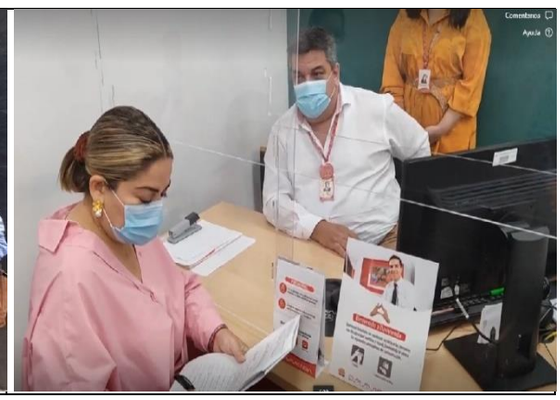
i. **Carrera 58 No. 75 – 158 Piso 1° PRINCIPAL**, siendo recibidos allí por la directora administrativa **AMPARITO ALVAREZ DUARTE** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´794.305 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:



Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Continuación de Inspección judicial agotada el día **08 de agosto de 2022** en las oficinas del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, con la concurrencia de la apoderada sustituta del establecimiento financiero accionado y el Distrito de Barranquilla, desarrollada así[3]:

a. **Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina "11 de noviembre", siendo recibidos allí por el director administrativo **JOSÉ ALVAREZ BARRAZA** identificado con la Cedula de Ciudadanía 72´152.689 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:



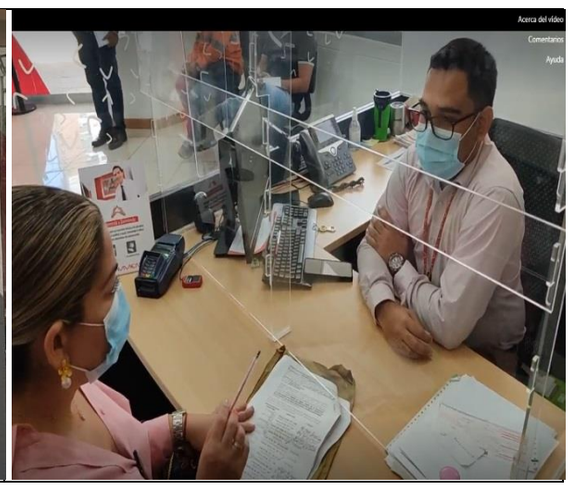
b. **Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado", siendo recibidos allí por la directora administrativa **CARMEN FUCINÓS PERTUZ** identificada con la Cedula de Ciudadanía 26´883.389 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005.

[3] Material fotográfico y filmográfico expediente virtual carpeta C03CuadernoPrincipal02>>12InspecciónJudicialBancoDavivienda08-08-2022.

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

c. **Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina "Alto Prado", siendo recibidos allí por la directora administrativa **MARÍA TERESA ECHEVERRY** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´675.891 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

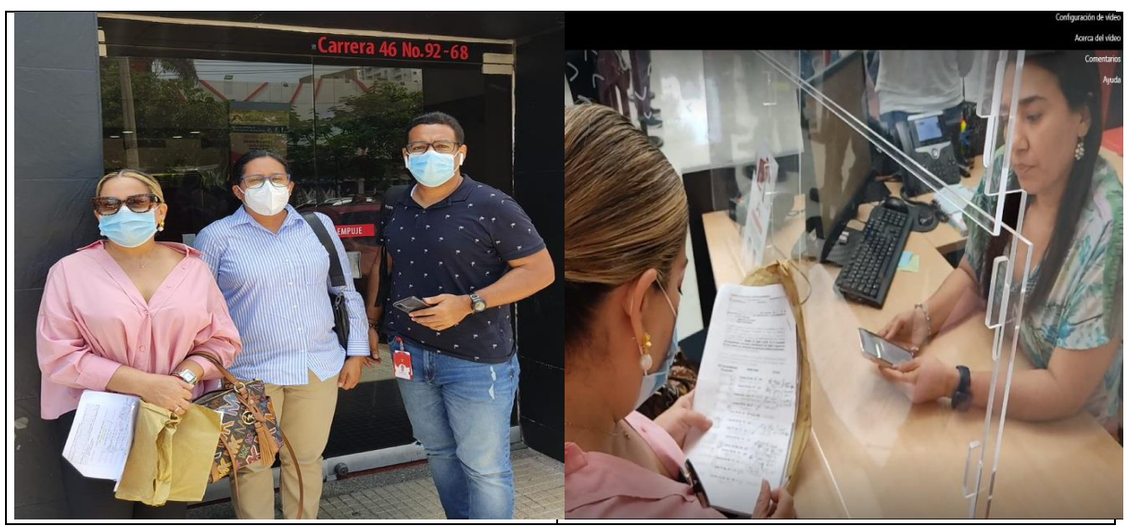
d. **Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina "Calle 76", siendo recibidos allí por el director administrativo **JOSEPH PALLARES SIERRA** identificado con la Cedula de Ciudadanía 1´044.426.556 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:



Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

e. **Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario", siendo recibidos allí por la directora administrativa **DIANA MILENA FERRER GUZMAN** identificada con la Cedula de Ciudadanía 32´768.479 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

f. **Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina "Calle 93", siendo recibidos allí por la directora administrativa **MIRIAM ROCIO ALONSO CARDONA** identificada con la Cedula de Ciudadanía 22´643.689 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:



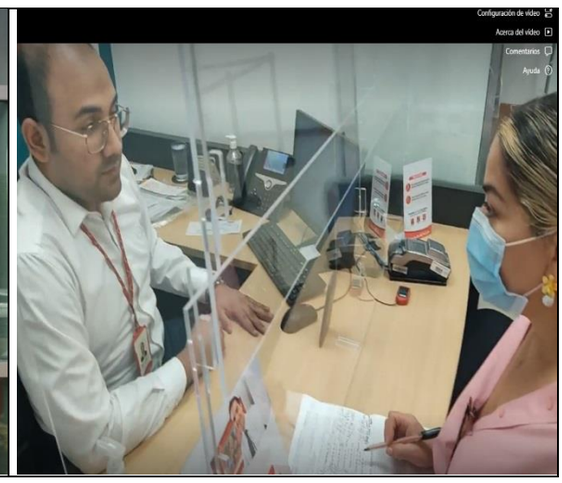
Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

g. **Calle 99 No. 52 – 50 Local 329 Centro Comercial Buenavista II**, siendo recibidos allí por el director administrativo **CARLOS MARIO VELASCO OLIVEROS** identificado con la Cedula de Ciudadanía 72´302.745 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

h. **Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207 Centro Comercial Metropolitano**, se dejó constancia que en la citada nomenclatura no se encontró en funcionamiento agencia/sucursal u oficina del establecimiento financiero accionado:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

i. **Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10 Vía 40**, siendo recibidos allí por el director administrativo **DANILO ANDRES RAMOS BARRIOS** identificado con la Cedula de Ciudadanía 1´140.860.040 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005:

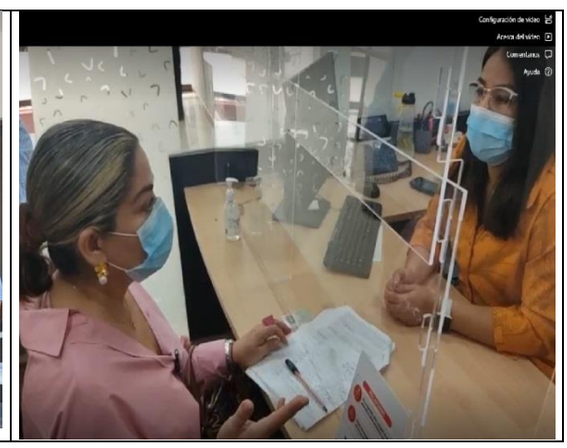


j. **Calle 77 No. 71 – 49 Oficina Viverolandía Calle 77**, se dejó constancia que en la citada nomenclatura no se encontró en funcionamiento agencia/sucursal u oficina del establecimiento financiero accionado:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

k. **Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero", se dejó constancia que en la citada nomenclatura no se encontró en funcionamiento agencia/sucursal u oficina del establecimiento financiero accionado:

l. **Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro", siendo recibidos allí por la directora administrativa **LILIANA MARGARITA LOZANO BARANDICA** identificada con la Cedula de Ciudadanía 22´732.344 (Exhibió documento), el despacho procedió al examen y reconocimiento dentro de las citadas instalaciones de los parámetros contemplados en el Art. 8 de la Ley 982 de 2005. Sin embargo, la mencionada directiva informó que dichas oficinas no atienden personas naturales, sino cuentas y carteras de clientes corporativos y empresariales. Que, en caso de atención de personas sordas y sordociegas, son remitidas a las oficinas de Alto Prado y Prado:

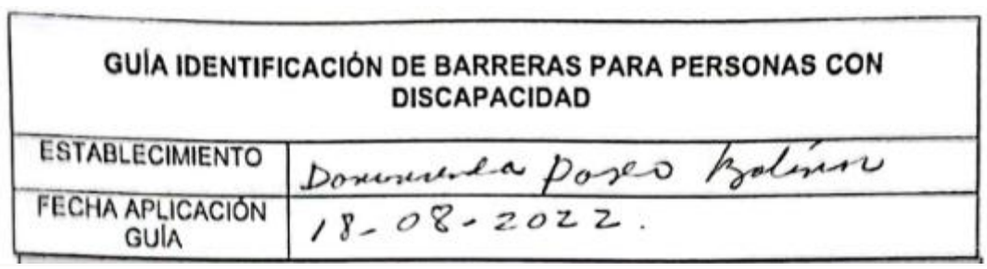


Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Igualmente, se practicó **PRUEBA POR INFORME** solicitada por el **MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN**, al tenor de lo contemplado en el Art. **275** del Código General del Proceso. En esto se **ORDENÓ** a la **ALCALDÍA MAYOR DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA**, para que, dentro del término de **veinte (20) días**, efectuara una visita técnica en las oficinas del **BANCO DAVIVIENDA** ubicadas en esta ciudad, concernientes a la presente acción constitucional, indicando si en dicha(s) dependencia(s) se cumple lo dispuesto por la Ley 982 de 2005, en cuanto a servicio de intérprete y guía intérprete para la atención de personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia):

Se aprecia dentro del material probatorio recaudado, que con misiva electrónica de fecha **26 de agosto de 2022** suscrita por el abogado Feiver Rivera en calidad de apoderado judicial del mencionado ente territorial, aportó el informe solicitado. Se observa que el mismo, contiene formatos denominados: "GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD" rubricados por los funcionarios: Gala González Caballero en calidad de Coordinadora del Grupo Promoción Social de la Secretaría de Salud del Distrito de Barranquilla; Pablo Morales Velásquez quien integrante del referido grupo, en donde consta la visita a las oficinas/agencias/sucursales materia de esta actuación constitucional, así:

1.- Carrera 44 No. 34 – 07 Oficina Paseo Bolívar:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Domuncla Paseo Bolívar
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022.

Se estableció el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

(parcial) y **(vi)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc. (parcial).

2.- Carrera 44 No. 37 – 31 Oficina "Cuartel":

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	0285 cuartel
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(vi)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc. (parcial).

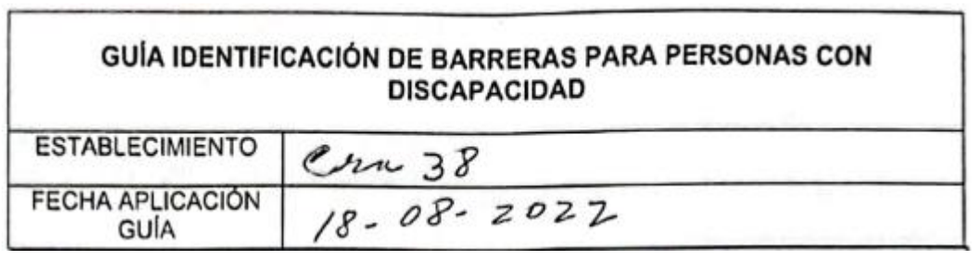
3.- CARRERA 43 NO. 40 – 27, OFICINA CARRERA 43:

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Ofic cra 43
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se determinó el acatamiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes

razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(vi)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc.

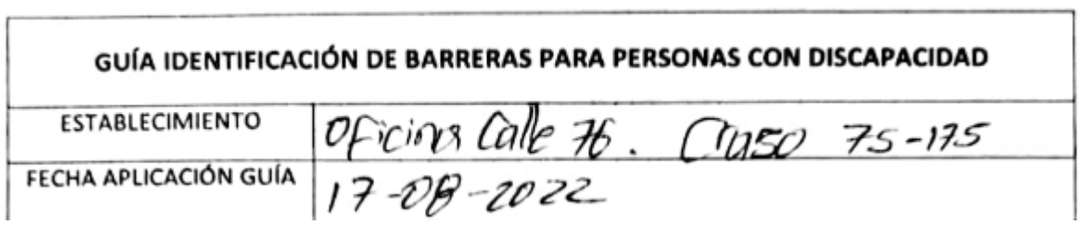
4.- CALLE 45 NO. 38 – 11 "CARRERA 38":



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 38
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se avizoró el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(vi)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc.

5.- OFICINA CALLE 76 – CALLE 50 No. 75 – 175:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Oficina Calle 76. Cra 50 75-175
FECHA APLICACIÓN GUÍA	17-08-2022

En donde se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(ii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iii)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(iv)** Ajustes

razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(v)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc.

6.- CARRERA 43 No. 76 – 152 OFICINA SEMINARIO:

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 43 76-152 Seminario.
FECHA APLICACIÓN GUÍA	17-08-2022

Se determinó el acatamiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros.

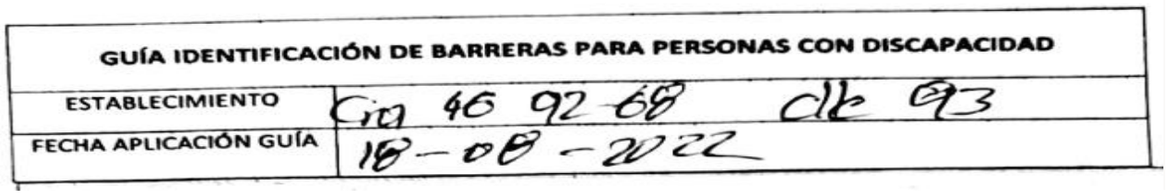
7.- SUCURSAL CENTRO COMERCIAL AMERICANO CARRERA 78 CON CALLE 74:

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Banco Davivienda – Sucursal Centro Comercial Americano Cra 78 Cll 74 Barranquilla.

Se estableció el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Determinando que la entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El

conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica.

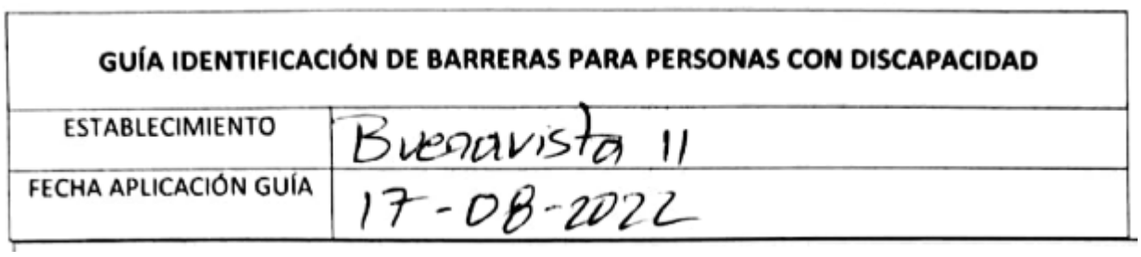
8.- CARRERA 46 No. 92 – 68 SUCURSAL CALLE 93:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 46 92 68 clle 93
FECHA APLICACIÓN GUÍA	16-08-2022

En donde se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(vi)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc.

9.- Calle 99 No. 52 – 50 Local 329 CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA II:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Buenavista II
FECHA APLICACIÓN GUÍA	17-08-2022

Se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros.

10.- CARRERA 53 No. 80 – 118 PARQUE WASHINGTON:

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 53 80-118 Parque Washington
FECHA APLICACIÓN GUÍA	17-08-2022

Se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros.

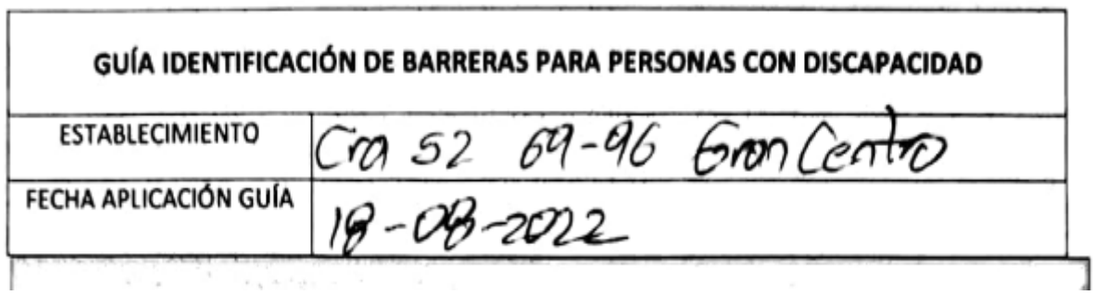
11.- VIA 40 No. 73 – 290:

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Via 40 73-290 Via 40
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se apreció el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(ii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iii)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(iv)** Ajustes razonables para personas

ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(v)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc.

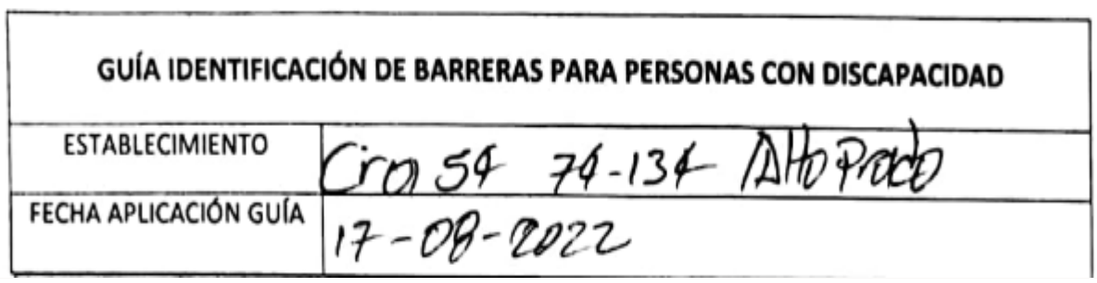
12.- CARRERA 52 No. 69 – 96 GRAN CENTRO:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 52 69-96 Gran Centro
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se dejó sentado que: *"en caso de identificar persona con discapacidad auditiva o visual se remite a la oficina de servicio más cercana"*.

13.- CARRERA 54 No. 74 – 134 ALTO PRADO:



GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 54 74-134 Alto Prado
FECHA APLICACIÓN GUÍA	17-08-2022

Se observó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros y **(vi)** existencia de personal en dicha oficina, que tenga dominio en palabras o expresiones en lengua tales como saludos y orientación.

14.- CARRERA 54 No. 70 – 189:

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 54 70-189
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se determinó el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Señalética utilizada por entidad es adecuada para personas con discapacidad auditiva; **(ii)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(iii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iv)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(v)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros.

15.- CARRERA 54 No. 55 – 105 OFICINA "11 DE NOVIEMBRE":

GUÍA IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
ESTABLECIMIENTO	Cra 54 #55-105 11 Noviembre
FECHA APLICACIÓN GUÍA	18-08-2022

Se apreció el cumplimiento por parte del establecimiento del sector financiero, de las siguientes exigencias para la atención de las personas con discapacidad auditiva o visual (personas sordas, sordo ciegas o con hipoacusia: **(i)** Personal del establecimiento está preparado para recibir y atender adecuadamente a personas sordas, con hipoacusia o sordociegas; **(ii)** Entidad utiliza ayuda tecnológica o plataforma web para la interacción con personas con discapacidad auditiva o sordociegas; **(iii)** El conocimiento por parte del personal que labora en la entidad conoce como se usa la ayuda tecnológica; **(iv)** Ajustes razonables para personas ciegas, tales como texturas pisos, sistemas sonoros; **(v)** Ayudas para sordos, como lo son señales luminosas, instructivos escritos, etc., y existe personal en dicha oficina, que tenga dominio en palabras o expresiones en lengua tales como saludos y orientación.

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

Descendiendo al caso que nos ocupa, como centro del debate popular, tenemos que el artículo 8° de la Ley 982 de 2005 preceptúa:

> *"**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 in formación correspondiente, **con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas**.* (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

Del citado canon legal y en general de la Ley 982 de 2005, también conocida como *Ley de equiparación de oportunidades para personas sordas y sordociegas* como un desarrollo legislativo, se infiere que persigue asegurar el goce efectivo de los derechos de la población sorda y sordociega junto a la promoción de condiciones de igualdad y accesibilidad de estas personas por parte del Estado.

Corresponde al aparato estatal propender por políticas de inclusión social para los sordos y sordociegos y prestar la atención que corresponda y en orden a su discapacidad. Vemos que tal inclusión, se ha plasmado a través de diferentes estatutos de orden legal, reglamentario e internacional, tales como la Ley 982 de 2005, el Decreto 2082 de 1996 y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad respectivamente. Esta última adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el día 13 de diciembre de 2006 y aprobada mediante la ley 1346 de 2009, declarada exequible por la Corte Constitucional mediante sentencia C-293 de 2010, la cual se conceptúo:

> *"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 los demás".*

Conforme al anterior lineamiento, tenemos que ciertamente existe una ordenación impuesta por el legislador, tanto a las autoridades públicas como a los particulares que prestan u ofrezcan servicios públicos, consistente en la incorporación dentro de sus programas de atención al cliente, del servicio de

intérprete y de guía intérprete. Mandato legal que, por suerte, no le resulta esquivo a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, establecimiento cuyo objeto social gira en torno a actividades financieras, relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados de público y que, por tanto, independiente de su naturaleza (pública, privada o mixta), quien está compelida al cumplimiento de fines estatales, debido a que, las operaciones del sector financiero constituyen un servicio público. Por lo cual, es obligación de dicha institución del sector financiero, salvaguardar el acceso a los servicios que ofrece a las personas que se hallen en una situación de discapacidad, en el caso particular, los ciegos y sordociegos.

Sin embargo, analizadas las pruebas recaudadas, concluimos que contrario a lo decantado por la parte actora, se constató que el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, ha adoptado en las oficinas materia de inspección judicial los parámetros indicados en la ley para la atención de las personas sordo mudas y ciegas, esto es la de: **(i) Carrera 44 No. 37 – 31** Oficina "Cuartel"; **(ii) Carrera 44 No. 34 – 07** Oficina Paseo Bolívar; **(iii) Carrera 43 No. 40 – 27** Oficina Carrera 43; **(iv) Calle 45 No. 38 – 11** Oficina "Carrera 38"; **(v) Carrera 38 – Calle 74** Esquina Centro Comercial Americano; **(vi) Carrera 53 No. 80 – 35** Oficina Parque Washington (hoy **Carrera 53 No. 80 –118)**; **(vii) Carrera 58 No. 75 – 158** Piso 1° PRINCIPAL; **(viii) Carrera 54 No. 55 – 105** Oficina "11 de Noviembre"; **(ix) Carrera 54 No. 70 – 189** Oficina "El Prado"; **(x) Carrera 54 No. 74 – 134** Oficina "Alto Prado"; **(xi) Carrera 50 No. 75 – 175** Oficina "Calle 76"; **(xii) Carrera 43 No. 76 – 152** Oficina "Seminario"; **(xiii) Carrera 46 No. 92 – 68** Oficina "Calle 93"; **(xiv) Calle 99 No. 52 – 50 Local 329** Centro Comercial Buenavista II; **(xv) Carrera 82 No. 73 – 290 Local 9 – 10** Vía 40 y **(xvi) Carrera 52 No. 69 – 96** Oficina "Gran Centro", contando con señalización en braille, suministro de interpretes profesionales de la lengua de señas a personas con discapacidad auditiva, apoyo y acompañamiento a los ciegos y sordociegos para que tengan acceso a la información que requieran con aplicación de tecnologías de la información y telecomunicaciones. Se apreció además, que la institución financiera demandada tiene establecido procedimientos de atención en las sucursales demandadas por conducto del director administrativo, quien es el encargado de gestionar la atención de los clientes o usuarios con discapacidad (ciegos, sordos y sordo ciego) desde el momento en que tales personas ingresan a dichos establecimientos, igualmente los directivos de dichas sucursales pusieron en conocimiento de las normas, protocolos, pautas y lineamientos aplicados en dichas instalaciones para la atención de las personas discapacitadas objeto del presente amparo constitucional, hecho que fue oportunamente confirmado por el despacho.

Evidenciándose también la importancia dada por la entidad financiera demandada, el implementar herramientas informáticas para la atención de

clientes con discapacidades señaladas en la Ley 982 de 2005, tal y como se constató con el servicio de guía-interprete leguas señas colombianas (LSC) presencial para usuarios en condición de discapacidad audiovisual, el cual fue contratado con la sociedad **INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, y servicio de interprete lenguas señas colombianas (LSC) virtual para clientes en condición de discapacidad auditiva el cual es suministrado por **WELL AGENCY S.A.S.** El despacho en virtud del despliegue ejercido durante la inspección judicial ya reseñada, da cuenta de dichas modalidades de atención, el uso de dichas plataformas informáticas, la accesibilidad de las mismas junto a la asertiva atención y prestación de los servicios requeridos por la población discapacitada. Aspectos estos reiterados en el informe pericial rendido por funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud del Distrito de Barranquilla.

Ahora, se hace necesario precisar que tanto el servicio de intérprete como el de guía intérprete contemplado en el artículo 8° de la Ley 982 de 2005, no prescriben taxativamente que el mismo deba ser prestado únicamente a través de un intérprete oficial reconocido por el Ministerio de Educación, o por instituciones reconocidas. El artículo 4° de la Ley 982 de 2005 contempla la ayuda de intérpretes y guías intérprete idóneos para efectos de garantizar la accesibilidad a los servicios públicos ofertados a los ciudadanos por el Estado. Maxime que, en las motivaciones de la Resolución Nro. 10185 del 22 de junio de 2018 expedida por el Ministerio de Educación Nacional, se plasma que:

> *"Que el reconocimiento oficial de que trata la presente norma, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 982 de 2005, se constituye en un mecanismo que permite certificar a aquellos intérpretes por su formación académica, solvencia lingüística e idoneidad en el ejercicio de esta profesión, sin que ello signifique que dicho reconocimiento se configure en un requisito habilitante para el ejercicio de la interpretación de la Lengua de Señas Colombiana - Español."*

Concluyéndose entonces que en el establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, (quien presta un servicio abierto al público), se han implementados políticas y puesto en práctica protocolos de atención a las personas destinarias de las ordenaciones prescritas en el Art. 8° de la Ley 892 de 2005. Contrario a lo esbozado por la parte actora, la puesta en funciones de las herramientas antes acotadas permiten el acceso e integración a la sociedad de las personas sordas y sordociegas, estimándose que la excepción de fondo propuesta por el apoderado judicial de la sociedad demandada denominada: INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN AL DERECHO COLECTIVO encontró prosperidad. Se reitera, dentro del cúmulo de pruebas obrantes dentro de la presente actuación no se encontró probado el quebrantamiento a los preceptos

contenidos en el Art. 8° de la Ley 982 de 2005 y consecuentemente a los derechos e intereses colectivos propuestos por el actor como conculcados. Así las cosas, se negará el amparo popular solicitado. A su turno, en lo que tiene que ver con las sucursales que funcionaban en las nomenclaturas: **(i) Carrera 35 No. 38-35** Avenida Estudiantes; **(ii) Calle 45 No. 45-58** Oficina "Murillo"; **(iii) Carrera 28 No. 58 – 148 Local 207 Centro Comercial Metropolitano**; **(iv) Calle 77 No. 71 – 49 Oficina Viverolandía Calle 77** y **(v) Calle 77 No. 67 – 72** Oficina "El Vivero" de esta ciudad, teniendo en cuenta que estas se encuentran cerradas al público, (diligencia de inspección judicial) no será materia de pronunciamiento por sustracción de materia. Situación que fue corroborada por parte de la Secretaría de Salud del Distrito de Barranquilla en el informe rendido ante esta célula judicial.

No se condenará a la parte actora en costas, debido a que no se advirtió que obrará con temeridad o mala fe en las actuaciones y diligencias desplegadas dentro de la presente actuación. Por último, se notificará esta sentencia a los sujetos procesales intervinientes, al Ministerio Público, a la Defensoría del Pueblo y a las autoridades administrativas intervinientes, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 8 y 9 de la Ley 2213 de 2022.

2.4. DECISIÓN.

Así las cosas, el **JUZGADO DIECISEIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR PROBADA la excepción de INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN AL DERECHO COLECTIVO formulada por el apoderado judicial del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, en atención a las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: DENEGAR las suplicas de la presente acción popular promovida por el ciudadano **SEBASTIAN COLORADO** en contra del establecimiento financiero **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, conforme a las razones dadas en las consideraciones dadas en este proveído. -

TERCERO: Remítase copia de la presente decisión a la Defensoría del Pueblo conforme a lo dispuesto en el Art. 80 de la Ley 472 de 1998.

CUARTO: Sin condena en costas.

Rad. AP-080013153016-**2021-00107-00/**080013153016-**2021-00108-00 (JUZ 16 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153001-**2021-00107**-00 (2020-00080; 2020-00088; 2020-00089; 2020-00107; 2020-00110; 2020-00113- 2020-00114; 2020-00115; 2020-00117; 2020-00121; 2020-00124; 2020-00125; 2020-00126; 2020-00130; 2020-00133; 2020-00138; 2020-00141; 2020-00148; 2020-00153; 2020-00115; 2020-00126) JUZGADO 01 C CTO DE BARRANQUILLA**/**080013153012-**2021-00108-00 (JUZ 12 C CTO DE BARRANQUILLA)/** 080013153012-**2021-00104-00 (JUZ 5 C CTO DE BARRANQUILLA)**.
PROCESO: **ACCIÓN POPULAR**.
ACCIONANTE: **SEBASTIAN COLORADO**.
ACCIONADO: **BANCO DAVIVIENDA**.
PROVIDENCIA: **SENTENCIA.**

QUINTO: NOTIFIQUESE esta sentencia a los sujetos procesales intervinientes, al Ministerio Público, a la Defensoría del Pueblo y a las autoridades administrativas intervinientes, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 8 y 9 de la Ley 2213 de 2022.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARTHA PATRICIA CASTAÑEDA BORJA
La Juez

(MB.LE.R.B.).