

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO



AGUADAS, CALDAS

Aguadas, Caldas, diciembre siete (07) de dos mil veintitrés (2023).

PROCESO:	ACCIÓN POPULAR
ACTOR:	JOSÉ ELIDIER LARGO
ACCIONADOS:	NUEVA EPS S.A., SEDE PÁCORA, CALDAS
VINCULADOS:	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PÁCORA, CALDAS
RADICADO:	170133112001 2023 00119 00

I. OBJETO A DECIDIR

Procede el despacho a dictar sentencia dentro de la ACCIÓN POPULAR promovida por **JOSÉ ELIDIER LARGO** en contra de **NUEVA EPS S.A. SEDE PÁCORA**.

II. ANTECEDENTES

Indica el actor popular que la sociedad accionada presta sus servicios en un inmueble abierto al público, sin que tenga convenio con una entidad idónea y certificada por el Ministerio de Educación Nacional, apta para atender a la población objeto de la ley 982 de 2005; motivo por el cual desconoce la normatividad nacional y tratados internacionales firmados por el Gobierno Colombiano, al punto que genera actos discriminatorios a los ciudadanos con algún tipo de limitación; y se encuentra vulnerando derechos colectivos como el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.

III. PRETENSIONES:

Solicita el actor popular que se ordene a la entidad accionada que contrate dentro de su planta de personal un profesional intérprete y profesional guía intérprete con presencia física permanente en su sede en esta localidad, o contrate con una entidad idónea para la atención de los ciudadanos de que trata la ley 982 de 2005.

De otra parte, reclama se condene en costas y agencias de derecho a su favor.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

1. Con auto del pasado 24 de julio de los corrientes, se admitió la demanda ordenando la vinculación de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PÁCORA, CALDAS; además del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 472 de 1998, para lo que se ordenó la publicación de este trámite, disponiendo oficiar a la Alcaldía Municipal de Pácora, Caldas, para que procediera a su fijación en la cartelera de dicha entidad, oficiar a la entidad accionada para que procediera a su fijación en una cartelera visible al público en Pácora, oficiar a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial para la publicación del aviso en la página web de la Rama Judicial; y notificar la presente acción a la Defensoría del Pueblo -Regional Caldas-, para el ejercicio de sus funciones.

2. Las diferentes entidades allegaron constancia de fijación y desfijación en cartelera de la existencia de este trámite constitucional.

3. El apoderado de la vinculada, **ALCALDÍA MUNICIPAL DE PÁCORA, CALDAS**, se pronunció excepcionando la falta de legitimación en la causa por pasiva y la indebida determinación de la acción judicial; alegación que sustentó indicando que los hechos de la acción popular se dirigen directamente contra la sociedad **NUEVA EPS S.A. SEDE PÁCORA**, sin que el Municipio de Pácora sea responsable de las acciones que pretende obtener el accionante, frente a un establecimiento comercial de carácter privado, que funciona en un inmueble de naturaleza particular; motivo por el que no se opone a las súplicas de la acción, en cuanto a la empresa demandada se refiere, pero salvaguardando los intereses del ente territorial, que no tiene nada que ver con el incumplimiento de derechos colectivos, en favor de la comunidad o población discapacitada.

4. La representante legal de **NUEVA EPS S.A.**, a través de apoderado judicial, dio contestación al traslado de la demanda, oponiéndose a las pretensiones de la misma, considerando que no han vulnerado, ni trasgredido norma alguna sobre el particular, resalta que la NUEVA EPS S.A. al cumplir de manera eficiente y oportuna con su rol de aseguradora, rompe el nexo de causalidad sobre los riesgos o amenazas de daños que endilga, argumenta que si su actividad no fuera la causa eficiente de los presuntos derechos colectivos violados, su responsabilidad se circunscribiría a que se dé una negativa en la prestación de un servicio, lo que definitivamente no se presenta en este caso, por el contrario Nueva EPS cumple con sus obligaciones.

En la implementación de las acciones para la atención de personas con discapacidad, informa que se encuentra: La atención integral e incluyente, en la que se construyó un modelo oficial guía de atención incluyente, la cual está siendo socializada y adoptada por todos y cada uno de los colaboradores, de cara al afiliado con el fin de garantizar un servicio digno, incluyente de calidad para todos los afiliados y sus acompañantes. Dentro del proceso formativo de la guía de atención incluyente, se brinda también la siguiente información a los colaboradores: conceptos generales, tipos de discapacidad y diversidad

de población, atención por cada tipo de discapacidad. Para las personas con discapacidad auditiva socializan para establecer contacto con el usuario, como opción investigar si este usuario sabe leer en los casos de la persona con discapacidad auditiva, en ese caso consideran importante notificarle por escrito lo que quieran comunicarle; si el usuario tiene un acompañante, primero se dirigen a la persona con discapacidad auditiva, y si esta persona les indica que se comuniquen con su acompañante deben hacerlo, Otra opción que ponen de presente es que dentro de esa misma comunicación, solicitan al familiar que apoye al usuario para descargar la herramienta del centro de relevos en su celular y de esta manera el usuario accede al mismo.

Sobre esta última herramienta mencionan que la entidad con la que suscriben el vínculo es, FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia) la cual es una organización de la Sociedad Civil, que representa actualmente a 31 asociaciones de sordos en el país; tiene como objetivo brindar diferentes productos y servicios para dar soluciones que aporten a la accesibilidad y la inclusión de la Población Sorda a los productos, bienes y servicios que ofrecen las entidades, instituciones y empresas, teniendo en cuenta las particularidades propias de la Población Sorda Colombiana. No obstante a lo anterior dan claridad que dicha herramienta sólo la tienen en ciudades capitales.

Finalmente, se oponen a todas las pretensiones, toda vez que no han vulnerado, ni trasgredido norma alguna sobre el particular, lo que hace que la presente acción constitucional no tenga prosperidad.

Como pruebas documentales se aportaron las siguientes:

- Certificado de existencia y representación de la sociedad accionada.
- Guía de atención Incluyente NUEVA EPS.

5. En auto del 31 de agosto, se fijó el 20 de septiembre para realizar audiencia de pacto de cumplimiento, misma que se declaró fallida por inasistencia del actor popular.

6. El 26 de septiembre se profirió auto decretando el caudal probatorio a desplegar en esta acción popular, en el mismo, se dispuso determinar cómo pruebas las documentales aportadas por la parte accionada y la entidad vinculada; ordenando además diligencia de inspección judicial al establecimiento accionado y el interrogatorio de parte del Representante Legal de la accionada y del actor popular; diligencia para cuya práctica se fijó el 3 octubre del mismo mes, habiéndose realizado las sin presencia del actor popular, lo que impidió el interrogatorio del parte al mismo.

8. Culminada la etapa probatoria, en auto del 30 de octubre se corrió el respectivo a las partes e intervinientes para alegar de conclusión.

V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

Ninguna de las partes e intervinientes presentaron alegatos de cierre dentro del asunto.

VI. CONSIDERACIONES

Legitimación: La legitimación en la causa se encuentra plenamente configurada; por el lado activo, la acción se interpone por parte de JOSÉ ELIDIER LARGO como ciudadano colombiano cuya legitimación está prevista en el numeral primero del artículo 12 de la ley 472 de 1998 que dispone: *“Podrá ejercitar las acciones populares: 1-Toda persona natural o jurídica”*

Por el lado pasivo se dirigió la acción contra la entidad a la cual se le endilga la vulneración del derecho colectivo invocado, tal como lo prevé el artículo 14 de la misma ley.

Problema Jurídico: el problema jurídico que debe resolver el despacho consiste en determinar si la accionada está vulnerando los derechos colectivos de los usuarios discapacitados de Pácora, Caldas, al no contar en sus instalaciones con un intérprete y un guía intérprete.

PREMISAS NORMATIVAS: Para resolver el problema jurídico es importante revisar las normas que regulan la materia, empezando por el artículo 88 de la Constitución Política, la ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005.

El artículo 88 constitucional estableció una herramienta procesal denominada acción popular en aras de proteger los derechos colectivos, la norma dispone: *“La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.”*

Por su parte el artículo 2 de la ley 472 de 1998 establece: *“Acciones Populares. Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.”*

El artículo 4 ibidem dispone: *“Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:*

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

Por último, la ley 982 de 2005 dispone: Artículo 8°. *“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 sordo ciegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

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

Del análisis conjunto de las normas antes transcritas se desprende que es un derecho colectivo susceptible de protección a través de la acción popular “*el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna*”, por ende, interpretadas estas dos disposiciones de manera armónica, es decir el literal “j” del artículo 4 de la ley 472 de 1998 y el artículo 8 de la ley 982 de 2005, se puede concluir que la violación de derechos colectivos solo se da cuando la entidad que omite prestar el servicio de intérprete y guía intérprete es una empresa que preste servicios públicos, pues éste es un presupuesto expreso que contiene la norma, el derecho colectivo protegido es el acceso a los servicios públicos y a ello deberá ceñirse el análisis de procedencia de la acción popular.

Premisas fácticas:

Realizado el estudio normativo pertinente, procede el juzgado a revisar si se dan los presupuestos para la procedencia del amparo constitucional; como se aclaró para ello es imprescindible estudiar el servicio y la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

De las pruebas obrantes dentro del trámite se tiene establecido que NUEVA EPS S.A. es una sociedad que tiene como “*objeto la realización de las actividades propias de una entidad promotora de salud y, como tal, podrá, realizar, entre otras, las siguientes actividades: A. Promover la afiliación de los habitantes de Colombia al sistema general de seguridad social en salud en su ámbito geográfico de influencia, bien sea a través del régimen contributivo o del régimen subsidiado, garantizando siempre la libre escogencia del usuario y remitir al fondo de solidaridad y garantía la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios*” (...); con lo que puede concluirse que su enfoque u objeto es la prestación del servicio público de salud.

Caudal Probatorio recopilado

Como prueba documental se allegó la siguiente:

- Certificado de existencia y representación de la sociedad accionada.

- Guía de atención Incluyente NUEVA EPS.

También se agotó, a través de comisionado, la inspección Judicial a la sucursal de la entidad en el Municipio de Pácora, en la cual se determinó sobre la atención y protocolo que tienen para las personas, con base en la guía de atención incluyente, advirtiendo que tal como menciona la misma representante legal, si bien la EPS cuenta con convenio con la entidad FENASCOL, quienes tienen intérpretes para la comunicación, éste servicio sólo lo brindan en ciudades capitales, por ende no se tiene para el Municipio de Pácora.

También se dejó constancia de los avisos de atención preferencial y que en algunos se tiene escrito en sistema de lectoescritura braille.

De la prueba obrante en el expediente se extrae que la accionada cuenta efectivamente con un protocolo de atención de personas en situación de discapacidad objeto del presente trámite; el cual da un paso a paso sobre la forma en que los colaboradores deben abordar a dichos usuarios y las condiciones especiales su atención; no obstante a lo anterior, brilla por su ausencia el manejo frente al intérprete o método de comunicación con dichos usuarios.

Ahora bien, la ACCIONADA, no logró acreditar en el presente trámite constitucional, que en las instalaciones donde brinda el servicio en el municipio de Pácora, Caldas a sus usuarios, y público en general, garantice en debida forma la atención de la población sorda y sordociega a través de los mecanismos y personal idóneo para ello; por el contrario, se limita a justificar la ausencia de estos, escudándose en el protocolo que maneja la entidad, y que siempre han tenido una comunicación directa con los usuarios, aunado a que nunca han tenido un queja o pqr por dicha atención.

En este punto es pertinente determinar que los argumentos esbozados por la accionada, no son de recibo para esta célula judicial, por varias razones a saber:

- Como se indicó en acápite anterior, la sociedad es una prestadora del servicio público de salud, conforme con lo anterior, el cual debe ser garantizado de manera eficiente, sin barreras e incluyente.
- Se indica en la contestación y en las pruebas que, si bien tienen un protocolo de atención para personas con discapacidad sorda o sordociega, el mismo, en ninguno de sus contenidos habla de alguna herramienta o intérprete que medie como interlocutor para la comunicación de este tipo de población; por ende no se precisa o acredita tener los medios logísticos y tecnológicos para dicha interlocución, en caso de que un usuario acuda a establecimiento y tenga dicha necesidad.
- También se menciona en la contestación y del interrogatorio a la representante legal que cuentan con un convenio con FENASCOL, entidad que les brinda sus servicios de intérprete; sin embargo, hacen claridad que dicho servicio sólo se presta en ciudades capitales, lo que excluye de su prestación en el Municipio de Pácora.

- Se trata de una empresa con un gran capital financiero, como puede verificarse en el certificado de existencia y representación legal, razón por la que ni siquiera puede hablarse de una limitación económica garantizar unas políticas incluyentes y demás acciones afirmativas que conlleven la eliminación de cualquier tipo de barreras de acceso a sus servicios.

Conforme con lo expuesto, debe concluirse que el derecho colectivo consagrado en el literal j de la Ley 472 de 1998, se encuentra vulnerado por dicha sociedad.

En atención a lo anterior, se dispondrá que la accionada deberá implementar un método de atención para la población sorda y sordociega, a través de persona o entidad idónea, debidamente capacitada y certificada para ello; además que el mecanismo implementado debe ser eficiente y oportuno.

Considerando insuficiente el protocolo de manejo de atención con el que cuenta la entidad accionada, se concluye que en la actualidad NUEVA EPS S.A., no acredita que en el lugar donde presta sus servicios a los usuarios en el municipio de Pácora, Caldas, y a que se hace referencia en esta acción constitucional, brinde atención adecuada para personas sordas y sordociegas, a través de intérprete y/o traductor, y guía intérprete, de manera presencial ni a través de cualquier otro medio idóneo; por lo que en cuanto a estas personas esta célula judicial, encuentra vulnerados los derechos colectivos ya referidos. Así las cosas, se encuentra necesario disponer que por la accionada se implementen las herramientas necesarias para hacer efectivos los derechos de esta población.

Corolario de lo precedido, se ordenará el amparo los derechos colectivos del literal n y como consecuencia, dispondrá que por NUEVA EPS S.A. en el municipio de Pácora (Caldas), deberá implementarse un sistema que permita la atención efectiva de las personas con limitación auditiva (sordas) y auditiva y visual (sordociegas).

Es de anotar que, dados los avances tecnológicos de la actualidad, no resulta imprescindible que la atención deba ser presencial, pues los dispositivos electrónicos y plataformas instaladas en los mismos, permiten que la atención incluso sea permanente, en tiempo de real y con mayor efectividad. Ello aunado a que la ley lo que exige es la debida prestación del servicio sin barreras para personas en situación de discapacidad, sin que ello implique que deba ser de una manera determinada; por lo que bien podrá ser de manera presencial, o virtual.

Ahora en lo que respecta a las personas sordociegas existe una alta probabilidad por su condición que la atención deba ser de manera presencial lo cual deberá igualmente garantizarse, bien a través de funcionario de planta o si no lo tienen garantizando el desplazamiento oportuno de persona idónea para ello, es decir, de garantizarlo a través de convenio o contrato, el mismo deberá comprender esta alternativa.

Costas:

Dispone el artículo 365 - 8 del C.G.P. citado por remisión normativa, lo siguiente:

“Artículo 365. Condena en costas. En los procesos y en las actuaciones posteriores a aquellos en que haya controversia la condena en costas se sujetará a las siguientes reglas: (...) 8. Sólo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.”

No obstante, para el caso de marras, se tiene que, no se dan los presupuestos para imponer esa condena pues el artículo 365 del CGP en su inciso primero y en el numeral 8, es claro en estipular que hay lugar a condena en costas en los procesos en los cuales haya controversia y solo hay lugar a ellas cuando en el expediente aparezcan causadas.

Revisada la actuación, el Despacho encuentra que en el presente, no aparece que se hayan causado costas, el actor popular no incurrió en ningún tipo de gasto que pudiera ser catalogado como costas procesales, pues no hizo notificaciones, ni emplazamientos, ni presentó peritajes; adicionalmente, no hay más actuaciones al interior del trámite diferentes a la presentación del escrito que ameriten una condena en tal sentido. En consecuencia, el despacho no impondrá dicha condena.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE AGUADAS**, Caldas, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley y la Constitución

FALLA:

PRIMERO: AMPARAR a “El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna” de las personas sordas y sordociegas.

SEGUNDO: ORDENAR a NUEVA EPS S.A., sede Pácora, Caldas, que en el término de un (1) mes siguiente a la ejecutoria de esta providencia garantice la atención de la comunidad sorda y sordociega, a través de intérprete y/o traductor, conforme con las indicaciones en la parte motiva de esta providencia, así como la implementación de por lo menos alguna de las herramientas alfabéticas o no alfabéticas para personas con discapacidad visual, en el lugar en el cual se brinde la atención a los usuarios del sistema de transporte, en el municipio de Pácora (Caldas).

TERCERO: ABSTENERSE de condenar en costas y agencias en derecho a la entidad accionada.

CUARTO: Contra la presente decisión procede el recurso de apelación de conformidad con lo establecido en los artículos 37 de la Ley 472 de 1998, 322 y 323 del Código General del Proceso.

En firme esta decisión, remítase copia de la presente decisión a la Defensoría del Pueblo, y al Personero del Municipio de Pácora en su calidad de representante del Ministerio Público

para los fines del artículo 80 de la Ley 472 de 1998.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**MARÍA MAGDALENA GÓMEZ ZULUAGA
JUEZ**

Firmado Por:

Maria Magdalena Gomez Zuluaga

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 001

Aguadas - Caldas

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

Código de verificación: **5605798b5db6a57bd65673316021f25d57f8d1d4ff123eb8b4fe04a1a02c0ac3**

Documento generado en 07/12/2023 05:57:30 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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