



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO**

Riosucio, Caldas, primero (01) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

**Rad. 2023-00138-00**

**1. TEMA DE DECISIÓN**

Procede el Juzgado a emitir sentencia en la acción popular propuesta por el señor José Elidier Largo, quien actúa en nombre propio y en representación de la comunidad con discapacidad auditiva y visual, contra La Nueva EPS S.A sede de Marmato, Caldas.

**2. ANTECEDENTES:**

**2.1. HECHOS:**

Adujo el actor popular que:

*“(...) presento acción popular contra el representante legal del establecimiento de comercio, que aparece en la parte final de mi acción, al no contar con convenio actual con entidad idónea certificada por el ministerio de educación nacional, apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005,*

*Ante la falta de convenio con entidad idónea como lo manda la ley 982 de 2005, se vulneran derechos colectivos tal como, el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, literal j, art 4 ley 472 de 1998, entre otros más que de oficio determine el juzgado Constitucional en mi acción popular, art 29 CN, se desconoce por el accionado además tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005 y se desconocen otras leyes que determine el juzgado Constitucional de oficio”.*

**2.2. PRETENSIÓN:**

Pretende el actor popular que:

*“Se ordene bajo sentencia al accionado que contrate de planta profesional interprete y profesional guía interprete con presencia física permanente en el sitio accionado, o contrate con entidad idónea la atención para la población que manda la ley 982 de 2005, en el término de tiempo que mande el juzgado se concedan costas y agencias en derecho a mi favor*

*Se realice sentencia anticipada, art 278 CGP, de no aportar prueba de cumplir ley 982 de 2005 art 8, en la contestación de la acción*

*Pruebas se tenga como prueba la respuesta dada a la acción”.*

### **2.3. TRÁMITE DE INSTANCIA:**

**2.3.1.** Con auto del 21 de julio de 2023 se admitió la acción popular, disponiéndose la notificación a la entidad accionada, a fin de que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones esbozados por el actor popular; adicionalmente se dispuso enterar al Alcalde Municipal de Marmato (Caldas) como autoridad administrativa encargada de la vigilancia de los derechos e intereses colectivos, a la Defensoría del Pueblo de Manizales, al Personero de ese municipio y a los miembros de la comunidad a través de un medio masivo de comunicación, sobre la existencia de este trámite.

**2.3.2.** El actor popular, la entidad accionada, el Alcalde Municipal, el Personero Municipal y el Defensor del Pueblo fueron debidamente notificados a través de las cuentas de correos de notificación electrónica, en la fecha 25 de julio de 2023 según se constata en el archivo *008OficiosNotificanAdmision*, en el que obran además las respectivas constancias de recibido. De otro lado, la comunidad fue notificada mediante aviso publicado en el Micrositio del despacho en la página web de la Rama judicial en la fecha 19 de julio de 2023<sup>1</sup>.

**2.3.3.** La entidad demandada contestó la demanda, oponiéndose a las pretensiones de la demanda al informar que tienen implementado un programa que tiene como objetivo brindar servicios exequibles, oportunos y de calidad a todos los usuarios, indicando que además de la capacitación de sus colaboradores para atender a los usuarios con algún tipo de discapacidad, también cuentan con la herramienta SERVIR de FENASCOL, que es una herramienta virtual y sincrónica que permite tener en tiempo real el servicio de interprete en lengua de señas colombiana. Formuló las excepciones de fondo denominadas, **i)** La inexistencia de vulneración a derecho alguno **ii)** Requisito de procedibilidad **iii)** No existe vulneración de derechos fundamentales **iv)** Inexistencia de nexo causal y **v)** Excepción Genérica, de las cuales se corrió traslado a través de fijación en lista del 17 de agosto de 2023.

**2.3.4.** En providencia del 28 de agosto avante, se señaló fecha y hora para la audiencia especial de pacto de cumplimiento, misma que se llevó a cabo el siguiente 26 de septiembre de 2023, con la asistencia del alcalde del Municipio de Marmato, Caldas y su apoderado judicial, el Representante de la entidad accionada y su apoderado judicial, sin que comparecieran el accionante ni el personero municipal, por lo que se declaró fallido el objeto de la diligencia y se procedió a decretar las pruebas solicitadas por las partes y de manera oficiosa se ordenó la realización de una visita técnica al inmueble donde opera la entidad accionada en Marmato, Caldas.

**2.3.5.** En la fecha 04 de octubre de 2023 se adelantó diligencia judicial virtual para recibir los testimonios que había sido solicitados y decretados a instancias de la parte demandada y posteriormente en auto del 01 de noviembre de este año se le corrió

---

<sup>1</sup> 007AvisoComunidad

traslado a las partes, del informe de la visita técnica realizada por la Secretaría de Planeación, vivienda e infraestructura de Marmato, Caldas.

**2.3.6.** El siguiente 14 de noviembre del año en curso se le corrió traslado a las partes por el término de cinco (5) días, para formular alegatos de conclusión, a la luz del artículo 33 de la Ley 472 de 1998, derecho del que hicieron uso tanto el actor popular como la entidad accionada.

#### **2.4. PRUEBAS OBRANTES EN EL PROCESO:**

- Escrito de contestación de la demanda.<sup>2</sup>
- Guía de atención incluyente.<sup>3</sup>
- Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá, D.C.<sup>4</sup>
- Prueba testimonial adelantada el 04 de octubre de 2023 a la doctora Martha Irene Ojeda Sabogal, Gerente Zonal Caldas, Regional Eje Cafetero.
- Informe de visita técnica al establecimiento NUEVA EPS S.A sede Marmato adelantado por la Secretaria de Planeación, vivienda e Infraestructura, con acta de visita de inspección, planilla de registro, 10 fotografías<sup>5</sup>
- Respuesta de la Secretaría de integración y desarrollo social de la Gobernación de Caldas<sup>6</sup>

#### **2.5. EXCEPCIONES DE FONDO:**

La parte accionada formuló las siguientes excepciones de fondo:

**Inexistencia de vulneración a derecho alguno:** en la que argumenta que todos los afiliados tienen acceso a los trámites y soluciones efectivas y eficaces, por lo que se deben negar las pretensiones de la demanda.

**Requisito de procedibilidad:** aduciendo que para interponer la acción popular se requiere agotar el requisito de procedibilidad, lo anterior, conforme lo dispone el inciso 3 del artículo 144 de la ley 1437 de 2011, para lo anterior todas las acciones populares deben tener el requisito previo de la solicitud de cese de la violación o vulneración del derecho o interés colectivo.

**No existe vulneración de derechos fundamentales:** bajo el argumento de que para establecer la viabilidad de la acción popular se requiere verificar si existe una conducta activa u omisiva del accionado, que pueda generar un efecto de amenaza frente al derecho fundamental que se pretenden proteger.

**Inexistencia de nexo causal:** señalando que el accionante no demostró la injerencia directa o indirecta que se tiene con los hechos y pretensiones de la demanda, no probo ni sustento la violación del derecho.

---

<sup>2</sup> 018ContestacionNuevaEps

<sup>3</sup> 019guiaAtencionIncluyente

<sup>4</sup> 016CertExistencia

<sup>5</sup> 032ActadevsitaaFarmacias

<sup>6</sup> 036Respuestagobernacion

### **3. CONSIDERACIONES:**

#### **3.1. SOBRE LAS ACCIONES POPULARES:**

La acción popular a que se contrae este procesamiento se encuentra contemplada en el artículo 88 de la Constitución Nacional, que al respecto reza:

*“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...”*

Este artículo fue desarrollado mediante la Ley 472 de 1998, como una acción principal, en cuya virtud está subordinada a que el móvil sea efectivamente la protección y la tutela de derechos de carácter colectivo, habida cuenta que este trámite está diseñado para la defensa de los derechos e intereses de la comunidad y, por lo mismo, su procedencia está supeditada a que se busque la protección de un bien jurídico diferente al subjetivo, cuya legitimación se halle en cabeza de la colectividad, buscándose un remedio procesal colectivo frente a agravios y perjuicios públicos.

Los derechos colectivos son aquellos mediante los cuales aparecen comprometidos los intereses de la comunidad y cuyo radio de acción va más allá de la esfera individual o de los derechos subjetivos previamente definidos por la ley. Así, esta clase de derechos a pesar de pertenecer a todos los miembros de una comunidad, ninguno puede apropiarse de ellos con exclusión de los demás.

Cabe señalar, además, que tales derechos o intereses colectivos, a términos de lo dispuesto en el párrafo del artículo 4 de la citada ley, no son únicamente los relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moralidad administrativa, el ambiente y la libre competencia económica, sino también los definidos como tales en la Constitución Política, las leyes ordinarias y los tratados internacionales celebrados por Colombia, según lo dispuesto en inciso penúltimo de la misma norma.

En cuanto a la legitimación por activa y pasiva se encuentra claramente determinada y definida en los artículos 12 y 13 de la pluricitada ley, que para el presente asunto la compone por activa una persona natural, quien se encuentra ejerciendo el derecho por sí mismos y en nombre de la comunidad y el establecimiento se encuentra abierto al público.

Por último, la competencia está radicada en esta agencia judicial por disposición del artículo 16 de la Ley 472 de 1998.

#### **3.2. LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA, A LA LUZ DE LA LEY 982 DE 2005:**

Con la expedición de las Leyes 361 de 1997 “*Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones*”, 982 de 2005, 1346 de 2009 y 1680 de 2013, se busca hacer efectivos los derechos colectivos a que hacen relación la Declaración de los Derechos Humanos, proclamada por las

Naciones Unidas en el año 1948, en la declaración de los derechos del deficiente mental aprobado por la ONU el 20 de diciembre de 1971, la Declaración de los Derechos de las Personas con Limitación, aprobada por la Resolución 3447 de la misma organización el 9 de diciembre de 1975, el Convenio 159 de la OIT, en la declaración de Sund Berg de Torremolinos de 1981 (hoja 3 vto-parte baja), la Declaración de las Naciones Unidas concerniente a las personas con limitación de 1.983 y la recomendación 168 de la OIT de 1983. Para la garantía constitucional de que no prevalezca la discriminación hacia las personas con discapacidad y limitaciones físicas, artículo 3º.

Estas normas, que integran el bloque de constitucionalidad en nuestro ordenamiento jurídico, buscan colocar al país a tono con las corrientes filosóficas de respeto a la dignidad humana, la convivencia ciudadana, la concreción de los mecanismos judiciales idóneos para la efectividad de derechos colectivos.

Se tiene entonces que las acciones populares, sin ser un instituto desconocido en nuestro medio, ahora aparecen ocupando un lugar preeminente que irradia con sus proyecciones constitucionales una nueva dinámica al derecho público colombiano; esto significa, principalmente, que aquellas dejarán de estar en el olvido y que tanto jueces como ciudadanos en general, podrán ocuparse de esta con mayor efectividad que antes.

Respecto a la acción popular, la Guardiania de la Constitución ha indicado:

*“...Retomando la posición de la Asamblea Nacional Constituyente, la jurisprudencia constitucional ha insistido en la cuestión y ha sostenido que las acciones populares y de grupo son de aquellos medios que muestran el intento por superar “las limitaciones del individualismo egoísta del modelo del estado liberal clásico”.<sup>7</sup> En la sentencia C-569 de 2004, a propósito de una demanda contra las acciones de grupo, se sostuvo lo siguiente:*

*“La presencia de esta nueva percepción de las instituciones jurídicas ha implicado a su vez una ampliación de algunos de los conceptos jurídicos tradicionales. Esta situación se precisa en tres aspectos concretos que están a la base del régimen jurídico de las acciones de grupo. En primer lugar, el ordenamiento jurídico ha reconocido intereses jurídicos de orden colectivo o difuso; en segundo lugar, se ha reconocido también una titularidad colectiva o difusa de tales intereses; y en tercer lugar, se han diseñado mecanismos judiciales especiales, con el propósito claro de garantizar que la protección de tales intereses sea real y efectiva.*

*Estos tres aspectos, por un lado, constituyen un desarrollo de una concepción del derecho que, sin abandonar la protección de los derechos de la persona, que siguen siendo el fundamento y la base del ordenamiento político (CP arts 1º y 5º), intenta superar las limitaciones del individualismo egoísta propio del modelo del estado liberal clásico, en la medida en que reconoce la importancia del principio de solidaridad (CP art. 1º y 95). De por lado, estos elementos perfilan una cierta concepción del Estado, en el cual se reconoce un listado generoso de derechos de diversa índole y se diseñan una serie de garantías suficientes para su protección, lo que prefigura y distingue al modelo*

---

<sup>7</sup> Corte Constitucional, sentencia C-569 de 2004 (MP Rodrigo Uprimny Yepes (e)). En esta ocasión se consideraron inexecutable algunas disposiciones legales, por imponer medidas que suponían cargas irrazonables o desproporcionadas para interponer acciones de grupo. La Corte Constitucional entiende que es diferente la protección de los derechos e intereses colectivos propiamente dichos, y la defensa de perjuicios y daños subjetivos, reclamables, individualmente o en grupo. Es diferente el dilema que representa para un legislador asegurar la defensa del medio ambiente y los demás derechos colectivos involucrados, de manera general y en pro del interés público, a asegurar la defensa y la protección de los costos y daños específicos que se pueden generar a las personas por la vulneración de dichos derechos colectivos. Si bien la protección de uno y otro tipo de daños tienen cuestiones en común y relaciones en diversos ámbitos, se trata de bienes constitucionales distintos.

*de Estado constitucional, que no sólo reconoce derechos, sino que además establece mecanismos para su protección efectiva (CP art. 2º).<sup>8</sup>*

*Tal como lo indicó la Corte en la citada sentencia C-215 de 1999,<sup>9</sup> la consagración de la acción popular se relaciona con el modelo de Estado adoptado en la Carta Política y con el principio de solidaridad. Constituye un mecanismo por medio del cual los ciudadanos intervienen en las decisiones que los afectan para asegurar el cumplimiento de los fines del Estado, especialmente por su diseño. El modelo de estado social implica un deber de intervención mayor en los asuntos diarios de las personas, como forma de garantizar el mínimo vital en una sociedad compleja contemporánea y globalizada. Esta mayor intervención de las instancias estatales en la vida pública, a través de los asuntos de importancia social, conlleva a su vez una profundización de los derechos de participación política en democracia, entendidos como herramientas que garantizan el autogobierno a todas las personas, en tanto igualmente dignas. La posibilidad de representar causas públicas, en tal contexto, supone, no sólo una expresión de las libertades individuales y de participación democrática reforzada ante un estado con funciones de intervención social, sino también, una manifestación del principio de solidaridad. La jurisprudencia ha sostenido que la constitucionalización de estas acciones obedeció “[...] a la necesidad de protección de los derechos derivados de la aparición de nuevas realidades o situaciones socio-económicas, en las que el interés afectado no es ya particular, sino que es compartido por una pluralidad más o menos extensa de individuos. Las personas ejercen entonces, verdaderos derechos de orden colectivo para la satisfacción de necesidades comunes, de manera que cuando quiera que tales prerrogativas sean desconocidas y se produzca un agravio o daño colectivo, se cuente con la protección que la Constitución le ha atribuido a las acciones populares, como derecho de defensa de la comunidad.” Al respecto, añadió lo siguiente:*

*“Dentro del marco del Estado social de Derecho y de la democracia participativa consagrado por el constituyente de 1991, la intervención activa de los miembros de la comunidad resulta esencial en la defensa de los intereses colectivos que se puedan ver afectados por las actuaciones de las autoridades públicas o de un particular. La dimensión social del Estado de derecho, implica de suyo un papel activo de los órganos y autoridades, basado en la consideración de la persona humana y en la prevalencia del interés público y de los propósitos que busca la sociedad, pero al mismo tiempo comporta el compromiso de los ciudadanos para colaborar en la defensa de ese interés con una motivación esencialmente solidaria.*

*[...]*

*Esa participación tiene entonces, dos dimensiones: una, política, relativa a la participación en el ejercicio del poder político y a las relaciones entre el ciudadano y el Estado; y otra social, en cuanto le otorga al ciudadano la oportunidad de representar y defender intereses comunitarios. Principios y valores como los de la solidaridad, la prevalencia del interés general y la participación comunitaria presiden la consagración en nuestra Carta Fundamental, no sólo de nuevas categorías de derechos, sino también, de novedosos mecanismos de protección y defensa del ciudadano.<sup>10</sup>*

*De la misma manera que el ejercicio de derechos políticos tales como ser elegido o ejercer un cargo público, suponen a la vez deberes especiales, como consecuencia de la facultad de representar a los demás o de actuar en favor del bien común o del interés público, el ejercicio de derechos políticos como la interposición de acciones en defensa*

<sup>8</sup> Corte Constitucional, sentencia C-569 de 2004 (MP. Rodrigo Uprimny Yepes (e)).

<sup>9</sup> Los artículos de la Ley 472 de 1998 cuya constitucionalidad fue demandada en esa oportunidad son: artículos 11, 12 (parcial), 13, 27, 30, 33, 34 (parcial), 45, 46, 47, 48 (parcial), 50, 53 (parcial), 55, 65 (parcial), 70 (parcial), 71, 73, 85 y 86.

<sup>10</sup> Corte Constitucional, sentencia C-215 de 1999.

*del orden constitucional vigente, implica asumir cierto tipo de deberes y responsabilidades. En la medida en que no se actúa en favor individual, jurídicamente, sino de intereses y derechos colectivos, es razonable que se imponga cargas correlativas a las facultades ejercidas, en especial, a la luz del principio de solidaridad. La Constitución de 1991 crea pues, una ciudadanía robusta en derechos, pero a la vez en compromisos para con todas las demás personas”<sup>11</sup>.*

En cuanto a las personas con discapacidad visual y/o auditiva, la Ley 982 de 2005, artículo 8º, dispone:

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

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

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 47 de la Constitución Política, le corresponde al Estado proteger especialmente a aquellas personas que por su condición física, mental o sensorial se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta, así como adelantar una política de prevención, rehabilitación e integración social para las mismas, a quienes prestará la atención especializada que requiera. En desarrollo de esos preceptos constitucionales, el Congreso de la República expidió la Ley 982 de 2005, “*Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones*”, en cuyo capítulo II se establecen normas y criterios para facilitar la accesibilidad a las personas que requieran intérpretes, traductores y otros especialistas de la sordera y sordo-ceguera, para garantizar el acceso pleno de los sordos y sordo-ciegos a la jurisdicción del Estado, y como se dijo, incluye a las entidades gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público.

### **3.3. SOBRE EL CASO CONCRETO:**

Sea lo primero indicar que las partes gozan de legitimación por activa y pasiva. En efecto, el demandante la tiene en virtud de lo dispuesto por el numeral 1º del artículo 12 de la Ley 472 de 1998, que señala que se encuentra legitimada en la causa por activa toda persona natural o jurídica, además de las organizaciones y entidades públicas que allí se mencionan.

Por su parte, la entidad accionada se encuentra legitimada por pasiva, al ser una empresa prestadora de servicios públicos como una entidad promotora de salud y de la cual se afirma la vulneración los derechos colectivos invocados.

---

<sup>11</sup> Sentencia C-630/11, M. P. María Victoria Calle Correa.

En el plenario, se tiene que, La Nueva EPS S.A conforme al certificado de existencia y representación legal cuenta con el siguiente objeto social:

*“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 (...) Administrar el riesgo en salud de sus afiliados, procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsibles de enfermedad o eventos (...) movilizar los recursos para el funcionamiento del sistema de seguridad social en salud (...)*

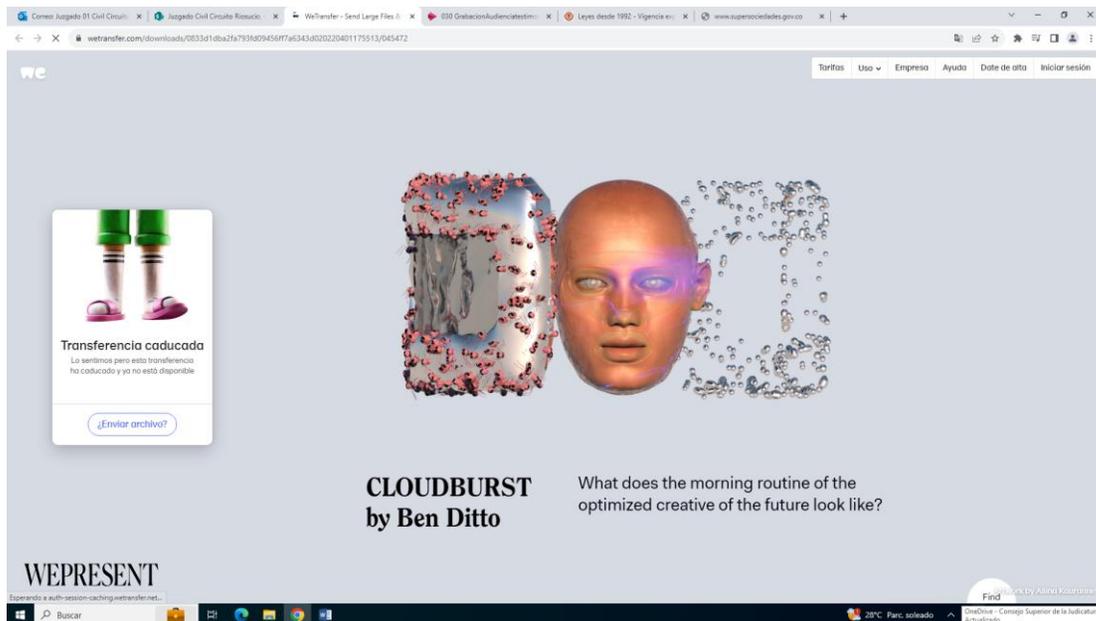
En efecto, el artículo 430 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el Decreto 753 de 1956, que establece: *“...Para este efecto se considera como servicio público, toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, **bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas**”.*

Por tanto, de entrada, se debe indicar que la Nueva EPS S.A., está obligada a cumplir los mandados legales antes referidos y encaminados a garantizar los derechos colectivos de las personas con discapacidad auditiva y visual, en razón a que como se ha indicado prestan un servicio público.

Examinado en el plenario se evidencia que, con la contestación de la demanda, la entidad accionada informa que, en dicha entidad cuentan con una atención integral y por ende tienen desarrollado un modelo de atención incluyente. Al respecto manifestaron que:

*“Para las personas con discapacidad auditiva socializamos para establecer contacto con el usuario, como opción es importante investigar si este usuario sabe leer en los casos de la persona con discapacidad auditiva, y si esta persona nos indica que nos comuniquemos con su acompañante debemos hacerlo, Otra opción es dentro de esa misma comunicación solicitar al familiar que apoye al usuario para descargar la herramienta del centro de relevos en su celular y de esta manera el usuario que se dirija a la oficina podrá abrir la aplicación para establecer contacto con el asesor o el personal de salud. Del mismo modo, contamos con la herramienta “SERVIR” de FENASCOIL, que es una herramienta virtual y sincrónica que permite tener en tiempo real el servicio del intérprete de lengua de señas colombiana para usuarios con discapacidad auditiva en la oficina de atención al usuario”*

Así mismo, refiere que, a través del hipervínculo <https://we.tl/t-KxO8bkGPOV> se puede encontrar un ejemplar del modelo incluyente que contiene subtítulos, videos y audios pensando en las personas con discapacidad auditiva, visual y sordociega que no saben leer, no obstante, al dar click en dicha página web se advierte que la transferencia ha caducado y ya no está disponible *-imagen relacionada-*, así que este despacho ignora la información que indica la parte accionada puede ser consultada por la comunidad con discapacidad auditiva.



A lo que sí se pudo tener acceso a través de los hipervínculos referidos en el escrito, fue al programa Nueva EPS Inclusiva<sup>12</sup>

Adicional, refiere que la entidad accionada cuenta con varios canales de servicios para los afiliados, empleadores y prestadores, tales como: puntos de atención funcionales, puntos de atención al afiliado, portal transaccional “NUEVA EPS en línea”, aplicación móvil APP, whatsapp, contact center y mensaje de texto.

A fin de confirmar estos puntos, se recibió testimonio el 04 de octubre de 2023 de la señora Martha Irene Ojeda Sabogal en calidad de gerente de la nueva EPS para el departamento Caldas, indicando que:

*“La nueva eps tiene desarrollado un proceso de atención a los afiliados, entre ellos presenciales y canales virtuales, en los presenciales tenemos las oficinas de atención al afiliado que en esta atención, tenemos 3 modelos de atención la oficina de atención al afiliado, que es donde tenemos mas de 5 asesores, punto de atención funcional donde se tiene 1 asesor atendiendo, entonces en el municipio de Marmato, tenemos un asesor funcional para atender a nuestra población afiliada, y han sido capacitados para todo el proceso de atención integral incluyente de nuestros afiliados, tiene implementado la guía, la cual se socializo a todos los asesores (...) tiene la herramienta de servir a través de Fenascol, esta implementado únicamente en las oficinas de afiliación al usuario, donde tenemos mayor participación de población, pero todos los asesores funcionales de línea de frente tiene la capacitación para establecer contacto de toda la población afiliada, no existen pqrs, (...)”.*

Sin embargo, frente a lo expuesto por la entidad accionada, advierte esta judicatura que, con la visita adelantada por la Secretaria de Planeación, Vivienda e Infraestructura del Municipio de Marmato, Caldas., se concluyó lo siguiente:

*“En la visita se verifico lo establecido en el artículo 1 de la ley 982 de 2005, lo relacionado principalmente con la atención para las personas sordociegas, identificando que a la fecha no se cuenta con personal calificado para fungir como intérprete, como lo establece la normatividad descrita; también se verificaron todas las condiciones del establecimiento en*

<sup>12</sup> [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.nuevaeps.com.co/sites/default/files/inline-files/Publicaci%C3%B3n\\_NUEVAEPS\\_Incluyente\\_Inclusiva.pdf](https://www.nuevaeps.com.co/sites/default/files/inline-files/Publicaci%C3%B3n_NUEVAEPS_Incluyente_Inclusiva.pdf)

*cuanto a accesibilidad, condiciones sanitarias, seguridad y saneamiento, en lo cual estableció por parte de los profesionales que las condiciones son buenas y cumple con la normatividad.*

*Puntuando el tema de la atención a las personas sordociegas, la funcionaria de la Nueva EPS S.A que atendió la visita, indicó que el establecimiento está en el proceso de implementación con la empresa Fenascal para efectuar una herramienta de comunicación, y con esta poder brindar la atención adecuada, asimismo la funcionaria menciona que actualmente las personas que tienen esta condición o discapacidad deben asistir con un acompañante (...)."*

Ahora bien, este informe no fue controvertido por la entidad accionada, pues el traslado del mismo feneció en silencio.

A partir del referido informe, puede confirmarse fácilmente lo informado por la Gerente Departamental de la Nueva EPS S.A, quien indicó en su declaración testimonial. que la herramienta electrónica de servir ofrecida por Fenascal solo esta implementada en las oficinas de afiliación al usuario, donde cuentan con mayor participación, no obstante, en el Municipio de Marmato solo existe una empleada de asesor funcional, quien atendió la visita de la Secretaría del Municipio e informó que la entidad accionada apenas se encontraba en proceso de implementación de esta plataforma en dicha sede., consumación que al momento de dictar sentencia no ha sido informada.

Con las anteriores pruebas se demuestra que en la actualidad la Nueva EPS S.A viola los derechos colectivos alegados por el actor popular, pues no está cumpliendo con la obligación de disponer de mecanismos idóneos para que la población pueda utilizar los servicios que presta la entidad, esto sin ningún tipo de barrera, queriendo decir con ello, que a la fecha no se está garantizando completamente los derechos vulnerados, siendo imperativo constitucional y legal, que estas situaciones sean tenidas en cuenta por las entidades que prestan sus servicios al público en general, como meras contingencias para que la población, sin distinción alguna, pueda elegir y utilizar dichos servicios e instalaciones con la más alta calidad de independencia posible, para garantizar el principio óntico del estado social de derecho *-su dignidad humana-*.

La ley precisamente pretende es que quienes se encuentran en esas condiciones de disminución sensorial, no tengan que valerse de otra u otras personas para el ejercicio de sus derechos ciudadanos, esto es, interactuar por sus propios medios por todos los establecimientos que prestan servicios públicos y para ese fin se encaminan las normas a las que se hacen alusión en esta decisión.

De conformidad con lo establecido en líneas precedentes, la Nueva EPS S.A, se encuentra obligada a implementar medios que faciliten la utilización de los servicios que presta a las personas con discapacidad auditiva y visual. Entonces, se observa que esa entidad pese haberse promulgado la Ley 982 de 2005 en el año 2005, no demuestra que a la fecha hubiese implementado **servicio de atención preferencial para esa especial población**, según lo prescribe el artículo 8°, así como tampoco ha contratado los servicios de profesionales de interpretación en lenguaje de señas colombianas, pese, se reitera, a llevar la norma más de una década de vigencia, la cual ordena que de manera paulatina se implementen los programas aquí referidos.

En consonancia con lo anterior, las excepciones denominadas “**Inexistencia de vulneración a derecho alguno, No existe vulneración de derechos fundamentales, Inexistencia de nexos causal**”, que se fundamentan en que la entidad accionada tiene implementada herramientas tecnológicas, están llamadas al fracaso, pues contrario a ello, en el transcurrir del presente proceso quedó debidamente demostrado que, la NUEVA EPS S.A en la sede Marmato no cuenta con un personal idóneo e intérprete, y tampoco, ha acudido a la herramienta servir u otras, y ello fue confirmado a través del informe adelantado por la Secretaría de Planeación, vivienda e infraestructura de Marmato, Caldas.

Ahora, frente al medio exceptivo relacionado con el requisito de procedibilidad, advierte este despacho que, la misma debe agotarse en el trámite administrativo, conforme lo dispone el artículo 144 de la ley 1437 de 2011, pero en el trámite que nos ocupa, le es aplicable la jurisdicción ordinaria, y conforme a lo propio, no existe norma que exponga la obligatoriedad de ello frente a las acciones populares, como si ocurre en la jurisdicción de lo contencioso administrativo, por ende, la misma esta llamada al fracaso.

Colorario a lo ya señalado, en este particular caso existe vulneración de los derechos colectivos, pues como ya se advirtió en precedencia, el no cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005, indudablemente vulnera los derechos enunciados en el literales j) y n) de artículo 4 de la primera de las disposiciones citadas, es decir, “*el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna*” y “*los derechos de los consumidores y usuarios*”, entre las que se encuentran aquellas con limitaciones auditivas y visuales, que al carecer de esos sentidos básicos para, entre otros, poder comunicarse con los demás asociados, los convierte en personas que desarrollen y compartan unos valores e intereses **colectivos** que deben ser respetados por todas las entidades prestadoras de servicios públicos de salud.

Y es que esa población especial de personas también tiene derecho a que se les respete como consumidores y usuarios, lo cual únicamente es posible si las entidades que les prestan diferentes servicios les faciliten los medios idóneos para poder comunicarse y, de esa manera, recibir los mismos de una manera más fácil, entendible y sin traumatismos.

Por ende, se tiene que, es de público conocimiento que existen varias herramientas dispuestas por el estado para garantizar el acceso a todos los ciudadanos, en este sentido, la ley 1680 de 2013, indica “**Artículo 6°. Software lector de pantalla. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces, adquirirá un software lector de pantalla para garantizar el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas ciegas y con baja visión como mecanismo para contribuir en el logro de su autonomía e independencia**”; de donde claramente se desprende la obligatoriedad de adquirir el software tan solicitado por el accionante, lo cual debe atenderse de manera compaginada con la obligatoriedad del estado en dicha implementación.

Sobre la implementación del mismo, advierte esta judicatura que, según el artículo 5 de la mencionada ley, este software debe ser implementado de manera paulatina y por el Estado, lo cual a la fecha si bien obran algunos documentos que dan cuenta del avance, lo cierto es, que no existe un decreto reglamentario que da cuenta de la forma

en que debe ser atendido el mencionado programa.

En la página web <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>, se advierte un balance del proceso de reglamentación de la mencionada ley, entre ellos se encuentra lo siguiente:

*“El gran avance de esta ley está en el hecho de que se asignan responsabilidades concretas a actores específicos en relación con la expedición de políticas, acciones y programas o con las ejecuciones de ajustes razonables que contribuyan a garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión plena. Igualmente contempla acciones transversales que comprometen a los diferentes sectores, al igual que establece deberes para la sociedad civil”.*

Como resultado del proceso reglamentario de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, a la fecha es posible afirmar que en Colombia:

- ✓ En el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 se estableció transversalizado por el compromiso del país con la garantía de los derechos de las personas con discapacidad
- ✓ Se cuenta con una Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social
- ✓ La política de Estado de atención integral a la primera infancia garantiza a los niños con discapacidad las atenciones integrales y las atenciones diferenciales, en igualdad de condiciones con los demás.

Precisado lo anterior, de las pruebas obrantes en el plenario, se desprende que la entidad accionada no ha cumplido la carga endilgada a las entidades que prestar un servicio público, pues si bien lo han implementado en otras sedes, olvidaron por completo que en el municipio de Marmato también existe ciudadanía con discapacidad auditiva y visual que requieren atención oportuna.

Por lo discurrido, este despacho considera que en el caso que ocupa nuestro estudio, se han dado a cabalidad los requisitos esenciales para afirmar que la entidad accionada, ha omitido el cumplimiento de los objetivos trazados por la mencionada Ley 982 de 2005, para facilitar la accesibilidad de las personas sordas y sordo-ciegos a los servicios prestados, las que deben incorporar a las entidades que ofrezcan servicios al público.

En consecuencia, habrá de concluirse que prosperan la pretensión de la acción popular, razón por lo que se declarará que la Nueva EPS S.A se encuentra vulnerando los derechos colectivos de las personas antes referidas y, en ese sentido, se harán los ordenamientos pertinentes para superar esas violaciones.

Se condenará en costa a la entidad accionada, en las que incluirán como agencias en derecho la suma de **un millón ciento sesenta mil pesos m/cte. (\$1.160.000)**, tasados de conformidad con el Acuerdo 10554 de 2016 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en concordancia con el artículo 365 del C.G.P.

Por lo expuesto el **Juzgado Civil del Circuito de Riosucio (Caldas)**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**FALLA:**

**PRIMERO:** Declarar que la **Nueva EPS S.A**, se encuentra vulnerando los derechos colectivos establecidos en la Ley 472 de 1998, artículo 4, literales j) y n), de las personas en situación de discapacidad que presentan hipoacusia o sordo-ceguera -Ley 982 de 2005- en el municipio de Marmato (Caldas), por lo expuesto en la parte motiva.

**SEGUNDO:** **ORDENAR**, como consecuencia de la anterior declaración, al representante legal de la **Nueva EPS S.A**, que en un término de **tres (3) meses**, contados a partir de la ejecutoria de esta sentencia, instale en la sede donde presta sus servicios abiertos al público programas de atención al cliente en el municipio de Marmato Caldas, 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 conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 982 de 2005.

**TERCERO:** Intégrese un **Comité de Verificación**, el que estará conformado por la suscrita titular de este despacho, quien lo presidirá, el Personero Municipal de Marmato (Caldas), el accionante y un delegado de la entidad demandada. Dicho comité se instalará **cinco (5) días** después de la ejecutoria de esta sentencia y deberá rendir a esta sede judicial informes mensuales sobre el cumplimiento de esta sentencia, más uno final al culminar sus labores.

**CUARTO:** **CONDENAR** en costas a la entidad accionada **la Nueva EPS S.A**, en las que se incluirán como agencias en derecho la suma de **un millón ciento sesenta mil pesos m/cte. (\$1.160.000)**, tasados de conformidad con el Acuerdo PSAA16-10554 de agosto 5 de 2016 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

**QUINTO:** **NOTIFICAR** esta providencia a las partes en forma personal o en su defecto por la vía más expedita, así como a la Personería de Marmato (Caldas) y a la Defensoría del Pueblo -Regional Caldas-.

**SEXTO:** **REMITIR** copia del presente fallo a la Defensoría del Pueblo con sede en Manizales, para lo de su competencia (Ley 472 de 1998).

**SÉPTIMO:** Contra la presente decisión proceden los recursos ordinarios interpuestos en término de ley.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Monica Viviana Gil Sanchez

Firmado Por:

**Juez**  
**Juzgado De Circuito**  
**Civil**  
**Riosucio - 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: **991e3b8fc594845bca5a74080794e3d68fe98afd5b1fee897a8c79f770891e6d**

Documento generado en 01/12/2023 12:13:06 PM

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