

Señores

JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR

Valledupar Cesar.

Correo electrónico: j03ccvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO	Acción Popular
RADICADO	2010-00510
DEMANDANTE:	SELENYS FLORIAN PEDROSO
DEMANDADO:	Banco de Bogotá S.A
ASUNTO.	Contestación Demanda

INES SORLEY ARAQUE MANCILLA, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Barranquilla identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.082.965.914 de Barranquilla abogada titulada portadora de la tarjeta profesional No. 273. 509 del C.S.J., en calidad de apoderada del Banco de Bogotá S.A. (Nit. 860002964-4), establecimiento bancario con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, tal como consta en el poder que obra en el plenario, dentro del término de traslado de la ACCIÓN POPULAR de la referencia instaurada por SELENYS FLORIAN PEDROSO, me permito dar CONTESTACIÓN a la misma en los siguientes términos:

#### PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS O FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Sobre los hechos de la demanda, consideramos pertinente, en primer lugar, traer a colación lo señalado por la doctrina especializada en cuanto a cómo deben indicarse los mismos en una demanda.

Señala el profesor López Blanco, en su tratado de Procedimiento Civil, Tomo 1, lo siguiente:

(...)

*“En la demanda, además de la determinación de las pretensiones debe indicarse los hechos, es decir, la relación objetiva de los acontecimientos en los cuales el demandante fundamenta sus pretensiones. Esos hechos deberán presentarse determinados, esto es redactado de forma concreta y clara; clasificados, o sea ordenados, pues clasificar es, precisamente, agrupar en forma ordenada, de modo que los hechos relativos a un mismo aspecto se formulen de manera conjunta, sistémica. En el aparte de los hechos no cabe, dentro de una estricta técnica procesal, realizar apreciaciones subjetivas acerca de posibles formas de ocurrencia de lo que se quiere probar, como tampoco interpretaciones legales de ciertas disposiciones, errores éstos que se observan en numerosas demandas. Ciertamente, debe realizar un escueto relato de los hechos tal y como se afirma ocurrieron, tratando, en lo posible, evitar todo matiz subjetivo en su redacción, pues debe tenerse siempre presente que lo que se va a hacer en el proceso es precisamente probar ante el juez cómo ocurrieron los hechos”*

Puesto de presente lo anterior y teniendo en cuenta que en el escrito se mencionan los hechos en un solo párrafo, se procede a contestarlos así:

La actora popular arguye que el Banco de Bogotá S.A., presuntamente está vulnerando los derechos e intereses colectivos de las personas de talla baja en la oficina ubicada en la calle 18 No. 18-125 de Bosconia.

No es cierto como se presenta y se aclara. El Banco de Bogotá, comprometido con la inclusión de las personas en condición de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial) cuenta con diversos mecanismos para la protección de esta población. En primera medida, en la actualidad se cuenta gradualmente con la implementación de ajustes razonables en diferentes oficinas del país tales como:

- **Plano háptico:** (plano de la oficina) ubicado en la entrada: Para representar el espacio de manera táctil a personas con discapacidad visual.
- **Señalética inclusiva:** Señalización en lengua de señas, contraste de colores, pictogramas y braille para personas con discapacidad visual.

- **Altura de la caja:** Para un adecuado acceso para personas usuarias de silla de ruedas y talla baja.
- **Espacio en asesoría:** Espacio amplio y transitable.
- **Altura mesa de autogestión:** Para un adecuado acceso para personas usuarias en silla de ruedas y talla baja.
- **Circulación, franjas podotáctil (alto relieve) ubicadas en el piso:** Para ayudar a las personas con discapacidad visual (baja visión o ceguera) a transitar con seguridad y autonomía por la oficina, y llegar a las zonas de asesoría, mesa de autogestión, cajeros y otros servicios

Adicionalmente, Banco de Bogotá S.A., además, ha implementado un protocolo de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad, con el fin de atender adecuadamente a esta población, garantizando la accesibilidad a los servicios financieros y eliminando cualquier tipo de barrera. De esta manera, la entidad busca siempre acciones y programas que respondan a las necesidades de las personas en condición de discapacidad y que vayan en respeto con los tratados internacionales firmados por Colombia.

Así mismo, no son ciertas las omisiones que endilga la actora popular, habida cuenta que éste tergiversa el sentido teleológico de la Ley 1275 de 2009 toda vez, que i) no existe una disposición legal que prevea la obligación de contar con mostradores de una determinada altura en las oficinas bancarias y ii) no existe impedimento alguno para que en las oficinas que actualmente tiene el Banco, se atienda al consumidor financiero en condición de discapacidad o limitaciones físicas, a través de un servicio y asesoría especial por parte de los funcionarios con la cual no se les estaría vulnerando el ejercicio efectivo y pleno de sus derechos de acuerdo a lo que requieran realizar, como en el caso de los cajeros quienes de acuerdo al protocolo de atención de personas en condiciones especiales están debidamente facultados y capacitados para que en casos de atención al consumidor por ejemplo de talla baja, se puedan

levantar del puesto para tener más cercanía con el cliente y puedan tomar las transacciones a la cual haya lugar, con la cual se garantiza una adecuada atención y prestación de los servicios financieros de manera especializada en igualdad de condiciones con las demás consumidores.

En ese sentido, es claro que el Banco de Bogotá ha generado esfuerzos por lograr una plena inclusión de las personas con discapacidad la cual se ha orientado a la eliminación e inclusive disminución de las barreras actitudinales, comunicativas y físicas, que limitan la participación e integración de las personas con discapacidad en el ámbito social.

### PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES

Jurisprudencialmente se ha determinado que los supuestos sustanciales para que proceda la acción popular son los siguientes, a saber:

- a) una acción u omisión de la parte demandada,*
- b) un daño contingente, peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos o intereses colectivos, peligro o amenaza que no es en modo alguno el que proviene de todo riesgo normal de la actividad humana y,*
- c) la relación de causalidad entre la acción u omisión y la señalada afectación de tales derechos e intereses; dichos supuestos deben ser demostrados de manera idónea en el proceso respectivo.*

En este caso, se le atribuye al Banco, una omisión por presuntamente estar vulnerando los derechos e intereses colectivos de las personas de talla baja en la oficina ubicada en la calle 18 No. 18-125 de Bosconia.

No obstante, se encuentra acreditado que esta entidad financiera, ha diseñado y ha implementado un protocolo de atención preferencial al consumidor financiero en condición de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial), con el fin de atender adecuadamente a esta población, garantizando la accesibilidad a los servicios financieros para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social.

Por tal razón, solicitamos a la Juez, desestimar las pretensiones de la demanda sin que haya lugar a condena en costas ni agencias en derecho contra el Banco.

## EXCEPCIONES DE MÉRITO

### 1. INEXISTENCIA DEL DERECHO E INTERÉS COLECTIVO VULNERADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Con la expedición de la Ley 1996 de 2019, se cambió el paradigma legal de las personas con discapacidad. Esta ley, tuvo como finalidad reconocer la capacidad legal plena de todas las personas en situación de discapacidad mayores de edad. Por ello, desde la entrada en vigor de la mencionada norma, las personas con discapacidad pueden ejercer libremente sus derechos a través de un sistema de apoyos que le facilitan la realización de indistintos de actos jurídicos.

El artículo sexto (6) de la Ley 1996 de 2019 6 señaló expresamente que *“Todas las personas con discapacidad son sujetos de derecho y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usa o no apoyos para la realización de actos jurídicos”*. Así mismo prevé, que en ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para la restricción de la capacidad de ejercicio de una persona.

Igualmente consagró en el artículo 8 que la capacidad de realizar actos jurídicos de manera independiente se presume. Y que la necesidad de ajustes razonables para la comunicación y comprensión de la información no desestima la presunción de la capacidad para realizar actos jurídicos de manera independiente.

Lo anterior, puede entenderse que, con esta nueva legislación, no existe en el plano legal personas discapacitadas, puesto que están previstas en el ordenamiento jurídico todas las herramientas que facilitan la manifestación de la voluntad y las preferencias al momento de tomar una decisión. Por ello, es pertinente realizar una interpretación sistemática que vaya en armonía con lo dispuesto en la Ley 1996 de

2019 en virtud de los cambios legales que trajo consigo esta disposición vigente en la materia.

Bajo este entendido es necesario analizar, si con solo una apreciación subjetiva del actor popular se puede desvirtuar la presunción legal de que todas las personas con discapacidad se presumen capaces, con independencia, si requieren mecanismos para el ejercicio de esta. Puesto que, ya es en el plano real y material de la celebración y ejecución del acto jurídico que se determina la necesidad o no de emplear las herramientas disponibles que permitan remover los obstáculos y barreras que dificulten el acceso a los servicios ofrecidos.

El Banco de Bogotá S.A., cuenta en sus programas institucionales de atención al público, con protocolos claros y precisos para la atención de la población discapacitada, definiendo para dichos casos una atención preferencial y personalizada, mediante funcionarios que están atentos al ingreso de personas con dificultades o limitaciones físicas.

En el caso de personas con limitaciones físicas entre las cuales se encuentran las de talla baja el Banco de Bogotá S.A., ha establecido en el Protocolo de Atención al consumidor Financiero en condición de Discapacidad, que si la persona se dirige a caja, el anfitrión (en donde aplique) le asignará un turno marcando la casilla de condición de discapacidad, posteriormente le indicará al cliente que se ubique en la caja de atención preferencial (altura de 91 cm) detrás del cliente que está siendo atendido en ese momento. El cajero una vez termine de atender al cliente anterior, lo llamará a voz para la atención.

En caso de no contar con una caja preferencial (altura de 91 cm), el cajero debe salir del área de caja para recibirle la transacción al cliente, estando plenamente identificado con su carné laboral.

Al respecto adicionalmente el Banco de Bogotá ha implementado de forma gradual en variadas oficinas algunos ajustes razonables tales como:

- **Plano háptico:** (plano de la oficina) ubicado en la entrada: Para representar el espacio de manera táctil a personas con discapacidad visual.
- **Señalética inclusiva:** Señalización en lengua de señas, contraste de colores, pictogramas y braille para personas con discapacidad visual.
- **Altura de la caja:** Para un adecuado acceso para personas usuarias de silla de ruedas y talla baja.
- **Espacio en asesoría:** Espacio amplio y transitable.
- **Altura mesa de autogestión:** Para un adecuado acceso para personas usuarias en silla de ruedas y talla baja.
- **Circulación, franjas podo-táctil (alto relieve) ubicadas en el piso:** Para ayudar a las personas con discapacidad visual (baja visión o ceguera) a transitar con seguridad y autonomía por la oficina, y llegar a las zonas de asesoría, mesa de autogestión, cajeros y otros servicios

Sin embargo, es de resaltar que dichas acciones han sido implementadas de forma gradual en las oficinas, contando todas las oficinas en todo caso con la atención al protocolo de atención al consumidor financiero en condición de discapacidad y con un espacio amplio y transitable para brindar la asistencia preferencial que requieran las personas con discapacidad.

Con lo anteriormente expuesto, puede colegirse que el Banco de Bogotá SA., presta sus servicios financieros a todos los consumidores financiero, entre los que se encuentra aquellos en condición de discapacidad, pues dispone de las herramientas que permiten ofrecer la debida atención a este tipo de población, logrando remover cualquier obstáculo que impida al acceso a los servicios financieros ofrecidos por esta entidad.

## **2. INCONCURRENCIA DE LOS PRESUPUESTOS AXIOLÓGICOS DE LAS ACCIONES POPULARES**

Claramente la ley 472 de 1998 prevé que las acciones populares se ejercen para evitar daños contingentes, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos o intereses colectivos o restituir las cosas a su estado anterior

cuando fuere posible. *Sin duda, los elementos para la prosperidad de la pretensión dentro de la acción popular son (i) la demostración del hecho que causa o del cual se teme creará el daño contingente, pone en peligro, amenaza, vulnera o agravia los derechos colectivos; (ii) el presunto daño contingente, peligro, amenaza o vulneración; y (iii) la relación de causalidad entre los dos elementos anteriores.*

Se pretende que se falle la presente Acción Popular, con total prescindencia de la probanza de los mencionados elementos, bastándole al actor popular unas simples apreciaciones personales mencionadas en el escrito de demanda, **sin que se sustenten en ningún tipo de material probatorio**. Lo cierto es que el actor popular **NI SIQUIERA ha cumplido con la carga de probar los hechos que alega en su escrito de demanda**, pero si aún se admitiese, de tal circunstancia **no deviene automáticamente la violación de un derecho colectivo**, porque el Banco de Bogotá SA., brinda a toda la población, incluida aquella en condición de discapacidad, una adecuada atención y prestación de los servicios financieros en igualdad de condiciones y de manera especial dentro del marco de la estrategia de diversidad e inclusión implementada en esta entidad.

Adicionalmente, en esta acción, **ausente es la prueba del daño contingente, el peligro o la amenaza**, para lo cual se requiere de manera concreta —y no en abstracto, como lo es cuando sólo se pone de relieve una trasgresión administrativa o la violación de una ley— demostrar que existe una población afectada por el hecho particular alegado, que se ha visto imposibilitada para acceder a los servicios prestados por la entidad financiera.

### 3. ACCIÓN TEMERARIA – HECHOS AJENOS A LA REALIDAD-

La accionante interpone una acción popular afirmando hechos contrarios a la realidad, como lo es asegurar que el Banco de Bogotá SA., vulnera los derechos e intereses colectivos de las personas con limitaciones físicas.

La anterior afirmación, además de ser contraria a la realidad, pretende inducir en el error al operador jurídico, persiguiendo intereses de tipo económico (costas y

agencias en derecho como se indica en el escrito genitor) y sin demostrar si quiera actuación alguna para haber verificado los hechos en que se funda la acción popular.

De acuerdo con la jurisprudencia, la temeridad consiste en una conducta reprochable mediante la cual una persona, independientemente de su posición activa o pasiva dentro del proceso, hace uso indebido de los instrumentos legales de orden sustancial o procesal –desvirtuándolos– en búsqueda de efectos favorables a sus pretensiones.

La temeridad en las acciones populares se puede entender como el ejercicio arbitrario de esta acción constitucional, la cual surge de la formulación de la pretensión basadas en unos hechos, que contrastados con el material probatorio –la realidad de los hechos– se infiere su absoluta improcedencia, puesto que están basados sobre hechos falsos.

Ahora bien, respecto a la temeridad, el artículo 38 de la Ley 472 de 1998, dispone que, en esta clase de acciones, es procedente condenar al demandante a sufragar los honorarios, gastos y costos ocasionados al demandado, cuando la acción presentada sea temeraria o de mala fe, gastos entre los cuales se debe incluir las correspondientes agencias en derecho.

Por su parte, el artículo 79 del C.G.P., establece una presunción legal de casos que se consideran temerarios o de mala fe:

(...)

***ARTÍCULO 79. TEMERIDAD O MALA FE. Se presume que ha existido temeridad o mala fe en los siguientes casos:***

- 1. Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la demanda, excepción, recurso, oposición o incidente, o a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad.***
- 2. Cuando se aduzcan calidades inexistentes.*
- 3. Cuando se utilice el proceso, incidente o recurso para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.*
- 4. Cuando se obstruya, por acción u omisión, la práctica de pruebas.*

5. *Cuando por cualquier otro medio se entorpezca el desarrollo normal y expedito del proceso.*

6. *Cuando se hagan transcripciones o citas deliberadamente inexactas.*

-Negrilla y subraya fuera del texto-

Así las cosas, en este asunto procede la condena en costas en contra del actor popular, puesto que de los hechos y del material probatorio se evidencia que la actuación es temeraria al estar basadas en hechos contrarios a la realidad, sin sustento legal y probatorio.

#### 4. **ABUSO DEL DERECHO DE ACCIÓN**

Abusa del derecho de acción quien, entre otras cosas, carece de fundamento legal para accionar, bien porque a sabiendas de la inexistencia del derecho y causa para demandar, procede a forjar a un tercero a sostener un juicio injusto; ora, porque quien se alega debe soportar la carga que se demanda no le corresponde hacerlo o porque debiendo soportar la carga no se encuentra en mora de hacerlo, o dicho de otras palabras, no es exigible la obligación que se dice incumplida.

El accionante, en el presente caso y con conocimiento de causa, acude a la presente acción constitucional, solicitando el cumplimiento de normas, sin hacer un estudio responsable sobre si en realidad el accionado está vulnerando un derecho o interés colectivo que debe ser protegido.

El Banco de Bogotá SA., cuenta en sus programas institucionales de atención al público, con protocolos claros y precisos para la atención de la población discapacitada, definiendo para dichos casos una atención preferencial y personalizada, mediante funcionarios que están atentos al ingreso de personas con dificultades o limitaciones físicas.

#### 5. **GENÉRICA**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 282 del C.G.P., sírvase señor(a) Juez, declarar probado todo hecho extintivo o modificativo del eventual derecho pretendido, que conduzca a rechazar las pretensiones de la demanda.

## PRUEBAS

### DOCUMENTALES:

- Protocolo de Atención al Consumidor Financiero en Condición de Discapacidad -BANCO DE BOGOTÁ UN BANCO PARA TODOS -

### INTERROGATORIO DE PARTE

Sírvase Señora Juez señalar fecha y hora para que en audiencia pública el actor popular absuelva el interrogatorio de parte que personalmente le formularé sobre los hechos del proceso, especialmente sobre los medios exceptivos propuestos.

## ANEXOS

1. Se solicita tener en cuenta que el memorial poder y demás documentos que acreditan la representación legal del Banco de Bogotá ya obran en el plenario.
2. Las documentales citadas en el acápite de pruebas

## NOTIFICACIONES

El(la) mandatario(a) especial de la entidad accionada, así como la suscrita abogada, recibimos notificaciones en la siguiente Calle 86 # 51b-51 de la ciudad de Barranquilla.

Correos electrónicos:

[iaraque@bancodebogota.com.co](mailto:iaraque@bancodebogota.com.co)  
[rjudicial@bancodebogota.com.co](mailto:rjudicial@bancodebogota.com.co)

De la Señora Juez,

Atentamente,



INES SORLEY ARAQUE MANCILLA  
C.C. No. 1.082.965.914 de Barranquilla  
T.P. No. 273.509 C.S.J.

<b>Banco de Bogotá</b> 	<b>Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad</b>	
	Gerencia de estrategia y transformación de oficinas	
	Versión: 1	Fecha de actualización: agosto 2021

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN CONDICION  
DE DISCAPACIDAD  
- BANCO DE BOGOTÁ UN BANCO PARA TODOS -**



**Banco de Bogotá**

**GERENCIA DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN DE OFICINAS**

**DIRECCIÓN DE CANALES**

**AGOSTO 2021**



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.....	4
1.1 TIPOLOGÍAS.....	4
2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN .....	6
2.1 PRIMERAS CONSIDERACIONES .....	6
2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD .....	8
2.2.1 Discapacidad visual .....	8
2.2.2 Discapacidad auditiva .....	10
2.2.3 Discapacidad sordo ceguera .....	11
2.2.4 Discapacidad intelectual o cognitiva.....	12
2.2.5 Discapacidad mental o psicosocial.....	13
2.2.6 Discapacidad física .....	14

<b>Banco de Bogotá</b> 	<b>Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad</b>	
	Gerencia de estrategia y transformación de oficinas	
	Versión: 1	Fecha de actualización: agosto 2021

## Introducción

En el marco de la visión del “Banco de Bogotá, un banco para todos” y de la política de Derechos Humanos, inclusión y diversidad en donde se busca atender a todos los segmentos de la población brindando acceso, mayor cobertura y educación financiera para promover acciones que garanticen la adecuada atención y respeto a los consumidores financieros en condición de discapacidad, con estrategias para transformarse, en el primer banco incluyente.



## 1. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

### 1.1 Tipologías

- Sensorial (que incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera).
- Intelectual o cognitiva.
- Física (en esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio).

Las diferentes tipologías de discapacidad nos llevan a entender que cada uno es diferente y debe ser comprendido de una forma particular de acuerdo con sus necesidades, de igual forma se le deben respetar sus derechos y se les debe reconocer con igualdad de oportunidades.

Para una mejor atención ten en cuenta la siguiente información:

Nombre	Definición	Expresiones Incluyentes	Expresiones Excluyentes
Persona con discapacidad	La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás	Persona en condición de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minusválido</li> <li>• Deficiente</li> <li>• Enfermo</li> <li>• Incapacitado</li> <li>• Disminuido</li> <li>• Inútil</li> </ul>
Discapacidad visual	Se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía; es importante precisar que por la tarea que desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a todos los establecimientos de atención al público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad visual</li> <li>• Persona ciega</li> <li>• Persona con baja visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invidente</li> <li>• Ciego</li> <li>• Cegatón</li> <li>• Cieguito o cualquier expresión en diminutivo</li> </ul>
Discapacidad auditiva	Puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad auditiva</li> <li>• Persona sorda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sordomudo</li> <li>• Mudo</li> <li>• Sordo</li> <li>• Sordito</li> </ul>
Discapacidad intelectual o cognitiva	Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retardado mental</li> <li>• Mongólico</li> <li>• Tonto</li> </ul>



	<p>problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bobito</li> <li>• Incapaz</li> <li>• Tarado</li> <li>• Subnormal</li> </ul>
<p>Discapacidad mental o psicosocial</p>	<p>Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad mental o psicosocial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loco</li> <li>• Demente</li> <li>• Trastornado</li> <li>• Autista</li> </ul>
<p>Discapacidad física</p>	<p>Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona de baja talla</li> <li>• Persona con discapacidad física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enano</li> <li>• Paralítico</li> <li>• Cojo</li> <li>• Lisiado</li> <li>• Invalído</li> <li>• Tullido</li> <li>• Minusválido</li> <li>• Impedido</li> </ul>

<b>Banco de Bogotá</b> 	<b>Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad</b>	
	Gerencia de estrategia y transformación de oficinas	
	Versión: 1	Fecha de actualización: agosto 2021

## 2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

En línea con los protocolos de atención establecidos en el Banco, este protocolo estará compuesto por 3 momentos:

- Antes de la atención: Encuentre información que debe tener en cuenta antes de atender al cliente en condición de discapacidad.
- Durante la atención: Conozca como generar empatía y calidez con el cliente.
- Asesorando a mi cliente: Conozca las herramientas que le permitirán solucionar los requerimientos de los clientes en condición de discapacidad cómo todo un profesional.

### 2.1 Primeras consideraciones

Ten en cuenta estas recomendaciones antes de atender a tu cliente en condición de discapacidad:

Antes de recibir un cliente en condición de discapacidad ten en cuenta:

- Antes de abrir la oficina es importante que valides que no haya objetos en el piso que puedan obstaculizar el paso de las personas.
- Verifica que las rampas de acceso, barandas o soportes en las escaleras se encuentren en buen estado.
- Garantiza el correcto funcionamiento de la conexión a internet y de los elementos de comunicación (cámara, micrófono y auriculares) con el Centro de Relevó, en donde esté habilitado.
- En las oficinas con digiturno, es importante que el(la) anfitrión(a) o persona que reciba al cliente, seleccione la casilla de condición de discapacidad al momento de dar el turno con el fin de brindar una atención prioritaria.
- Mantén tu puesto limpio y libre de objetos innecesarios.
- Garantiza contar con una buena iluminación en tu puesto de trabajo.
- Es importante que estudies y conozcas este protocolo de atención el cual te brinda información sobre las características de cada discapacidad y los facilitadores para la atención.

Para generar una relación de empatía y cordialidad con el cliente, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Salude y preséntese con nombre, cargo y dependencia a la cual pertenece. Hágalo de manera amable siguiendo los protocolos establecidos en el banco.
- Recuerde que se trata de una persona igual que el resto de los ciudadanos e igual a usted.
- Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras.
- Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo.
- Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto.
- Hable directamente con la persona y no con su acompañante.
- Sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.



- Llama a tu cliente por su nombre cada vez que puedas.
- Brinda un trato digno, con respeto y escucha activa. Recuerda que son personas a las que se les debe reconocer y aceptar como tal.

Para todo tipo de discapacidad es necesario que en el proceso de atención se garantice el cumplimiento de sus derechos, la no discriminación y la inclusión de manera fácil a los procesos del banco. Por esta razón te solicitamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No olvide dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su intérprete o acompañante.
- no tocar o cambiar de lugar el bastón o el perro guía.
- Entregar los documentos al cliente o invitado haciendo contacto visual e indicar por medio del intérprete el tipo de documento que se está entregando.
- Agradecer al cliente o invitado y al acompañante por preferir al Banco de Bogotá.
- Adaptar su lenguaje a la medida de la comprensión del cliente o invitado y si es necesario repetir con calma, amabilidad y paciencia, puede usar un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara. En la conversación permitir al cliente o invitado llevar su propio ritmo, no anticiparse a lo que van a decir, dar el espacio y respetar su silencio.
- En caso de requerir el uso de algún dispositivo, el acompañante deberá presentar el poder que lo autorice para realizar ese tipo de transacciones.
- Si el cliente o invitado no tiene acompañante, preguntar si requiere compañía para salir de la oficina. Si requiere apoyo, colocar la mano sobre su hombro o brazo relajadamente para transmitirle seguridad y caminar un paso delante de él según el ritmo que lleve la persona. Si tiene bastón o perro guía, ubíquese al lado contrario.
- Es importante no tomarlo del brazo, no empujarlo, no halarlo del vestido o accesorio.

### **En asesoría**

- Preguntar al cliente o invitado si acepta adquirir o terminar el producto, si es así leer las condiciones o cláusulas indicadas en los formatos requeridos, hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.
- Tiene acompañante: solicitar el poder autenticado que lo autorice para diligenciar el (los) documento(s) y/o firmar (según lo indicado en el poder), el Asesor de Ventas y Servicios debe dejar en el formato la constancia que: “el cliente con discapacidad visual estuvo de acuerdo con las condiciones relacionadas en el formato (relacionar el formato), las cuales se leyeron en voz alta y se aclararon sus inquietudes”, indicar fecha, ciudad, nombre del funcionario que atiende al cliente con tipo de identificación, número de documento y firma, así como también, solicitar la firma y huella del cliente. Si el acompañante tiene poder para firmar también se relaciona en la observación.
- No tiene acompañante: recomendar al cliente o invitado traer acompañante, si solicita apoyo para diligenciar el (los) formato(s) con sus datos personales, el Asesor de Ventas y



Servicios debe dejar en el formato la constancia que: “Se recomendó al cliente o invitado traer el acompañante. El cliente con discapacidad visual estuvo de acuerdo con las condiciones relacionadas en el formato (relacionar el formato), las cuales se leyeron en voz alta, se informó los campos a diligenciar y se aclararon sus inquietudes”, indicar fecha, ciudad, nombre del funcionario que atiende al cliente con tipo de identificación, número de documento y firma, así como también, solicitar la firma y huella del cliente.

### En la caja

- Entregar el soporte de la transacción al cliente o invitado o al acompañante haciendo contacto visual y solicitar la verificación del soporte entregado “por favor, verifique su operación antes de retirarse de la ventanilla”.
- Si el valor entregado al cliente o invitado supera el monto definido por procedimiento, preguntar verbalmente y por medio escrito al acompañante “¿desean servicio de acompañamiento?” y solicitar la firma del timbre. Si solicita el acompañamiento, indicar al Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente facilitar el uso del teléfono y se hace la observación en el timbre que el acompañante del cliente o invitado (con nombre, número de identificación, teléfono y firma) realizará la llamada debido a que el cliente o invitado tiene discapacidad mental o cognitiva.

## 2.2 Protocolo de atención por tipo de discapacidad

A continuación, se presentan las consideraciones para tener en cuenta para brindar una adecuada atención a los clientes según el tipo de discapacidad que presente:

### 2.2.1 Discapacidad visual

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Salude asegurándose que la persona sepa que se está dirigiendo a ella, preséntese e identifíquese con su nombre y cargo; si es necesario para captar su atención toque suavemente su brazo o mano.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el perro está trabajando.
- Descríbele el entorno indicando, en forma general la configuración del espacio y objetos; hágalo de manera simple y sencilla, evitando información que no sea necesaria y haciendo referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona: *“al frente encuentra el dispositivo digiturno a 5 pasos de distancia”, “a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Asesor de Ventas y Servicios”*; evita usar expresiones como: *“allá encuentra el cajero electrónico”, o “coja por ahí para ir a las cajas”*.
- Acompáñele en el registro de atención prioritaria en el Digiturno (marcando la casilla dispuesta para ello), bríndele el apoyo que necesite para su uso, permitiéndole que



interactúe con el dispositivo en la medida de sus posibilidades. Infórmele el turno que se le asignó y la forma como será llamado a través del sonido de los televisores.

- Si la persona le solicita apoyo guíelo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado contrario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su propio ritmo. Si van a atravesar una rampa con pasamanos guíe la mano libre de la persona hasta el mismo; si hay escaleras, infórmele cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. Nunca le tome del brazo, no lo empuje, no lo hale del vestido o accesorios, no toque o cambie de lugar el bastón guía.
- Para indicarle un asiento tome su mano, previo consentimiento, y póngala sobre el respaldo o brazo la silla, permítale luego que se siente por sus propios medios, infórmele si delante existe una mesa o módulo de atención.
- Si llega acompañada por un familiar o un guía tenga presente que debe respetar las dinámicas de interacción entre ellos, y que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Active siempre el proceso de atención preguntando cómo puede ayudarlo, no tome decisiones por el otro.
- Cuando la persona con discapacidad visual esté frente a un mostrador de atención y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, usted se los acerca a su mano para que ella pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No se ausente sin avisar, tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo; infórmele si hay más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va a hacer, por ejemplo: *“un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”*.
- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.
- Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere hacerlo de manera autónoma. En caso afirmativo describa rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indíquele la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros. Si usted es quien recibe, verifique en voz alta la cantidad de dinero o tipo de documentos recibidos; si usted es quien entrega indíquele claramente los documentos o la cantidad de billetes (ordenados de mayor a menor) y de monedas. Verifique que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.
- Si está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.
- Para la firma de documentos, previo consentimiento, llévele el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas



especialmente diseñadas con una ventanilla, los dedos de su mano o cualquier elemento que pueda funcionar como guía, usted solamente debe indicarle el lugar de inicio.

- Utilice con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como: “mire, ha visto, observe que...”, entre otras, no tema incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje.
- Al advertir de un peligro debe evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad como “¡ay!”, “¡cuidado!”, utilice expresiones que eviten que siga avanzando tales como: “pare!”, “deténgase!” y luego le explica el peligro y le ayuda a evitarlo.
- En caso de requerir el uso de algún dispositivo, indicar la forma de usarlo y solicitar la autorización para guiar su mano hacia el dispositivo, la transacción la realizará el cliente o invitado sin ayuda del funcionario o también puede hacerla el acompañante si tiene poder autenticado con la autorización para digitar claves.
- Entregar el soporte de la transacción al cliente o invitado haciendo contacto visual e indicar claramente el tipo de documento que se está entregando y/o la cantidad de billetes (ordenados de mayor a menor) y de monedas, solicitar la verificación por parte del cliente o invitado “por favor, verifique su operación antes de retirarse de la ventanilla”. Si no tiene acompañante, verificar que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.
- Hay usuarios que hacen uso de aplicativos o tecnología para tomar fotos y convertir textos en audios. En caso de que el cliente solicite el uso de estas aplicaciones para la lectura se autorice el uso de dicho dispositivo dado que es una herramienta de apoyo.

### 2.2.2 Discapacidad auditiva

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Presentarse con nombre y apellido antes de ofrecer ayuda o tener contacto físico con la persona, indicarle el rol dentro de la empresa.
- Ubíquese siempre frente a la persona, procure estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado, permanezca quieto mientras le habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse.
- Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Hable con un ritmo adecuado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos.
- Recuerde que las personas sordas son muy visuales. Ellas captan con facilidad el lenguaje no verbal, por ello, cuide sus expresiones no verbales.
- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como con un oyente; si es posible acérquese un poco al audífono, no es necesario gritar.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz.

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:



- Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escríbele textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuándo? ¿cómo?). En caso de que a alguna persona se le dificulte la comunicación en lengua escrita, utilice otras estrategias de comunicación.
- Escriba con claridad, de forma legible y concreta. Evite utilizar tecnicismos o terminología que dificulte el entendimiento por parte del cliente.
- No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido.
- Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.
- En caso de contar con Centro de Relevo en la oficina, siga el procedimiento de comunicación estipulado.
- Solicitar al cliente o invitado los documentos y formatos requeridos y/o el dinero para realizar la transacción, verificar en voz alta la cantidad de dinero y/o tipo de documentos recibidos.
- Si el valor entregado al cliente o invitado supera el monto definido por procedimiento, preguntar verbalmente y por medio escrito “¿desea servicio de acompañamiento?” y solicitar la firma del timbre. Si solicita el acompañamiento, indicar al Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente facilitar el uso del teléfono.
- Si el cliente o invitado no tiene intérprete se hace la observación en el timbre que el Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente (con nombre, número de identificación, cargo y firma) realizará la llamada debido a la discapacidad auditiva del cliente.

### 2.2.3 Discapacidad sordo ceguera

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente, siente su presencia, su cercanía y la disposición de su cuerpo.
- Para llamar la atención, de la persona con sordoceguera toque suavemente su hombro o brazo.
- Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despida, orientándole sobre dónde está.
- Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y, de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.
- Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual.

<b>Banco de Bogotá</b> 	<b>Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad</b>	
	Gerencia de estrategia y transformación de oficinas	
	Versión: 1	Fecha de actualización: agosto 2021

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Pregunte al guía intérprete si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted reciba buena iluminación.
- Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.
- Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.

#### **2.2.4 Discapacidad intelectual o cognitiva**

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Incluya activamente a la persona con discapacidad en la conversación, no se dirija solo a su acompañante.
- No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.
- En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, hable espacio y respete su silencio.
- En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerle extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales), permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural. Es normal que le sorprendan, no se asuste ya que hacen parte de las características de algunas personas.
- Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos sus clientes.

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Brinde ayuda solo cuando sea necesario, permita que la persona se desenvuelva con autonomía en el resto de las actividades.
- Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.
- Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.
- Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar. En la medida de lo posible procure brindar información de forma visual, utilice dibujos y frases con mensajes concretos y cortos. En lo posible, describa cada paso a seguir, en caso en el que se pueda, modele la acción y luego apoye la instrucción dada.



- Evite situaciones de estrés y urgencia temporal; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- En caso de que el cliente o invitado presente alguna alteración a su conducta y no sea posible seguir atendiéndole, dele un espacio para calmarse y/o acuda al Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente.

### 2.2.5 Discapacidad mental o psicosocial

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- No tome como personal los comentarios o solicitudes consideradas “inadecuadas”, recuerde que las personas con TEA se pueden expresar de manera no convencional. “sin filtro social”.
- No olvide dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su intérprete o acompañante.
- Evite tocar a la persona.
- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del nivel de discapacidad, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- No asimile a las personas con discapacidad psicosocial como incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios bancarios, actuando como que no pueden decidir.

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Ante una crisis permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona; si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.
- Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo. De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.
- Demuestre serenidad, mantenga la calma y ofrezca el apoyo necesario, por ejemplo, pregunte a la persona si requiere un espacio y tiempo proporciónelo hasta que se tranquilice.
- Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para los otros; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad o si es necesario llame al 123.



- Emplee una estructura y un lenguaje sencillos, así como formatos desprovistos de tecnicismos, cada vez que entable comunicación con una persona con discapacidad.
- Entregar los documentos al cliente o invitado haciendo contacto visual e indicar por medio del intérprete el tipo de documento que se está entregando.
- Adaptar su lenguaje a la medida de la comprensión del cliente o invitado y si es necesario repetir con calma, amabilidad y paciencia, puede usar un paralenguaje (gestos, sonrisas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara. En la conversación permitir al cliente o invitado llevar su propio ritmo, no anticiparse a lo que van a decir, dar el espacio y respetar su silencio.
- Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar. En la medida de lo posible procure brindar información de forma visual, utilice pictogramas y frases con mensajes concretos y cortos.
- Evite situaciones de estrés y urgencia temporal; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- En caso de que el cliente o invitado presente alguna alteración a su conducta y no sea posible seguir atendiéndole, dele un espacio para calmarse y/o acuda al Jefe de Servicios/Jefe de Operaciones/Subgerente.

### 2.2.6 Discapacidad física

En el momento del primer contacto con el cliente, asegúrese de generar empatía y buen trato, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo.
- No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.
- No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite.
- Procure dejar siempre al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.
- Ofrezcale su ayuda si ve que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, usted debe ajustar su paso al suyo, no le afane, hale o empuje.
- Si la persona lo requiere bríndele apoyo en el proceso de asignación de turno (manual o digital), es posible que la altura o el campo visual no sean alcanzables para ella.
- Si una persona que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, tenga en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y para bajar estará de espaldas a la misma. Si la persona tiene sobrepeso, debe recurrir a alguien más para que colabore con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes.



- Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Si la persona tiene amputada la mano derecha no dude en saludarle estrechando su mano izquierda, utilizando usted la misma mano. Si por ausencia o inmovilidad de sus extremidades superiores usted no puede saludarle con apretón de manos, realice otro gesto que denote acercamiento.

Al momento de la atención o solución del requerimiento del cliente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir.
- Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo y autonomía y dele el tiempo que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.
- Si la persona se dirige a caja, el anfitrión (en donde aplique) le asignará un turno marcando la casilla de condición de discapacidad, posteriormente le indicará al cliente que se ubique en la caja de atención preferencial (altura de 91 cm) detrás del cliente que está siendo atendido en ese momento. El cajero una vez termine de atender al cliente anterior, lo llamará a voz para la atención. El turno debe ser cerrado como atendido por el jefe de servicios.
- En caso de no contar con una caja preferencial (altura de 91 cm), el cajero debe salir del área de caja para recibirle la transacción al cliente, estando plenamente identificado con su carné laboral.
- Si la persona en condición de discapacidad física se acerca a la asesoría o al puesto del jefe de servicio, el colaborador del banco que lo vaya a atender debe retirar las sillas para hacer el espacio suficientemente cómodo para que el cliente se ubique.
- Cuando el área de caja o asesoría de la oficina esté ubicada en el segundo piso y no haya acceso a través de rampa, el Jefe de Servicio debe atender al cliente e informarle que el Cajero o Asesor bajará a atenderlo en el primer piso. El colaborador debe estar plenamente identificado con el carné del banco.

**RE: MEMORIAL CONTESTACION ACCION POPULAR BANCO DE BOGOTA RAD.**

Centro Servicios Judiciales Juzgado Civil Familia - Cesar - Valledupar  
<csercfvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mié 08/11/2023 16:25

Para:Araque Mancilla, Ines Sorley <IARAQUE@bancodebogota.com.co>

Cordial saludo.

Le informo que su solicitud fue recibida satisfactoriamente y registrada en Justicia Siglo XXI; la misma será enviada prontamente al respectivo Juzgado para su trámite.

Atentamente,  
Adriana Urbina

*Centro de Servicios Judiciales Juzgados Civiles y Familia de Valledupar*  
*Carrera 14 Calle 14 Piso 6 Oficina 601 Palacio de Justicia*  
*Teléfono: 57 - 5800688 | Mail: [csercfvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:csercfvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)*

---

**De:** Juzgado 03 Civil Circuito - Cesar - Valledupar <j03ccvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**Enviado:** miércoles, 8 de noviembre de 2023 15:59

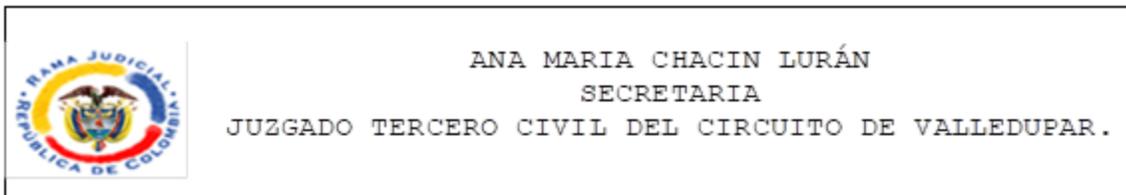
**Para:** Centro Servicios Judiciales Juzgado Civil Familia - Cesar - Valledupar  
<csercfvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**Asunto:** RV: MEMORIAL CONTESTACION ACCION POPULAR BANCO DE BOGOTA RAD.

Buenas tardes;

Se remite correo anterior, para que el memorial allegado sea registrado en Siglo XXI y cargado al proceso en One Drive.

Atentamente,



---

**De:** Araque Mancilla, Ines Sorley <IARAQUE@bancodebogota.com.co>

**Enviado:** miércoles, 8 de noviembre de 2023 3:51 p. m.

**Para:** Juzgado 03 Civil Circuito - Cesar - Valledupar <j03ccvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**Asunto:** MEMORIAL CONTESTACION ACCION POPULAR BANCO DE BOGOTA RAD.

Señores

**JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR**

Valledupar Cesar.

Correo electrónico: [j03ccvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j03ccvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)

<b>PROCESO</b>	<b>Acción Popular</b>
<b>RADICADO</b>	<b>2010-00510</b>
<b>DEMANDANTE:</b>	<b>SELENYS FLORIAN PEDROSO</b>
<b>DEMANDADO:</b>	<b>Banco de Bogotá S.A</b>
<b>ASUNTO.</b>	<b>Contestación Demanda</b>

**INES SORLEY ARAQUE MANCILLA**, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Barranquilla identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.082.965.914 de Barranquilla abogada titulada portadora de la tarjeta profesional No. 273. 509 del C.S.J., en calidad de apoderada del Banco de Bogotá S.A. (Nit. 860002964-4), establecimiento bancario con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, tal como consta en el poder que obra en el plenario, dentro del término de traslado de la **ACCIÓN POPULAR** de la referencia instaurada por **SELENYS FLORIAN PEDROSO**, me permito dar **CONTESTACIÓN** a la misma en los términos del memorial adjunto.

Cordialmente,

**Inés Araque Mancilla**

Abogada Región Costa

Gerencia de procesos judiciales

Calle 86 #51B-51 Piso 4 Barranquilla.

Soy motor de cambio para la sociedad.

Cambiando Contigo

**Banco de Bogotá**



**Te invitamos a calificar el servicio prestado en el siguiente [Link](#)**

AVISO LEGAL: Este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial o legalmente protegida y no puede ser utilizada ni divulgada por personas diferentes a su destinatario. Si por error, recibe este mensaje, por favor avise inmediatamente a su remitente y destruya toda copia que tenga del mismo. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin autorización del Banco de Bogotá será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. De otra parte, al destinatario se le considera custodio de la información contenida y debe velar por su confidencialidad, integridad y privacidad. Las opiniones contenidas en este mensaje electrónico no relacionadas con la actividad del Banco, no necesariamente representan la opinión del Banco de Bogotá.