



Acompañamiento legal  
Abogados.

Medellín, julio 21 de 2022

Señora  
**JUEZ NOVENA CIVIL DEL CIRCUITO.**  
Ciudad.  
E.S.D.

## TITULO I. Las partes.

Ref.	<b>Se contesta la demanda.</b>
Proceso	<b>Acción Popular – acumuladas.</b>
Demandante	<b>Sebastián Colorado.</b>
Demandado	<b>Banco Davivienda S.A.-</b>
Radicado	<b>050013103009202100197-00</b>

**JORGE O. GONZÁLEZ TORO**, abogado legalmente autorizado, identificado con la tarjeta profesional número 65.469 del Consejo Superior de la Judicatura y con cédula de ciudadanía número 70.411.324 expedida en Bolívar (Antioquia), en la presente acción estoy actuando en calidad de Representante Legal para Efectos Judiciales de la Regional de Antioquia del **BANCO DAVIVIENDA S.A**, entidad bancaria de derecho privado, vigilado por la Superintendencia Financiera, con domicilio principal en Bogotá D.C., pero con Sucursal en la Ciudad de Medellín, identificado con el N.I.T. No. 860.034.313-7, según consta en el certificado expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, que se anexa a esta respuesta, con el debido respeto manifiesto a usted señora juez que procedo a **CONTESTAR LA ACCIÓN POPULAR** incoada por el señor **SEBASTIAN COLORADO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.054.925.973, lo cual hacemos en los siguientes términos:

### ACCIONANTE.

Nombre o razón social.	Identificación	Dirección	Correo electrónico.	Número del teléfono.
SEBASTIA	1.054.925.	NO SE	<a href="mailto:veeduriaciudadana4020@g">veeduriaciudadana4020@g</a>	NO SE

N COLORAD O.	973	CONOCE	<a href="mailto:mail.com">mail.com</a>	CONOCE
--------------------	-----	--------	----------------------------------------	--------

### ACCIONADO.

Nombres y Apellidos.	Identificación	Dirección	Correo electrónico y número de teléfono.
BANCO DAVIVIENDA S.A.	860.034.313-0	CRA. 43 No. 1 SUR PISO 13 TORRE EMPRESARIAL DAVIVIENDA MEDELLIN	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com">notificacionesjudiciales@davivienda.com</a>  TEL. 5149000

#### Consideraciones previas:

- Ante el Juzgado Noveno Civil Municipal se admitieron las siguientes acciones populares promovidas por el señor Sebastián Colorado en contra del Banco Davivienda S.A.
- Las acciones populares tienen los radicados:  
050013103009202100197-00  
050013103009202100213-00  
050013103009202100214-00  
050013103009202100216-00
- Por auto calendarado en octubre 20 de 2021 se admite la acción popular radicado 2021-00197-00 y se acumula con las acciones radicadas con los números 2021-00213-00, 2021-00214-00 y 2021-00216-00
- Las oficinas del Banco Davivienda S.A. a las cuales se refieren las acciones populares antes anunciadas se encuentran situadas en las siguientes direcciones:
  - ✓ Calle 52 No. 47 48 Local 110 – se conoce en el banco accionado como la “*Agencia Medellín Centro.*”
  - ✓ Calle 27 No. 46 70 Local 147 – Centro Comercial Punto Clave. - Medellín.
  - ✓ Carrera 76 No. 33 a 51 Medellín – se conoce en el banco accionado como la “*Agencia Santa Teresita.*”
  - ✓ Carrera 43 A No. 1 Sur 192 Medellín – se conoce en el banco accionado como la “*Agencia Milla de Oro.*”
- Todas las oficinas presentan una adecuación similar para la atención de las personas con limitaciones físicas, auditivas, visuales, los que requieren intérprete o guía intérprete para acceder a los servicios que presta el banco, no obstante lo anterior, se relacionará las pruebas para cada oficina dada la acumulación de acciones que se presenta en esta oportunidad.

## TITULO II

### A los hechos.

El accionante compendia en un solo texto su causa petendi, conforme a la siguiente manifestación:

Las cuatro acciones que se dirigen en contra del Banco Davivienda S.A., fundan la pretensión bajo el siguiente texto:

“La entidad demandada, presta sus servicios PUBLICOS en un inmueble o establecimiento público y abierto al público, pero en la actualidad no Cuenta en el Inmueble donde presta sus servicios públicos, con un intérprete profesional ni con guía interprete profesional, que describa el inmueble a la población objeto ley 982 de 2005, tal como lo ordena ley 982 de 2005, art. 8, vulneración o agravio ocurre a lo LARGO Y ANCHO DEL TERRITORIO PATRIO.

Normas Violadas: 1 Inciso m,d,i, ENTRE OTROS Q DETERMINE EL JUEZ, del artículo 4 de la ley 472 de 1998, ley 982 de 2005, art.8, art 13 CN.”

### **Argumentos de esta respuesta para los hechos de la demanda.**

Lo primero que debe afirmarse es que la Agencia del Banco Davivienda .S.A, que se encontraba situada en **CALLE 27 No. 46 70 LOCAL 147** , que corresponde a la oficina en el Centro Comercial Punto Clave de la ciudad de Medellín, se tiene que esta oficina había cerrado operaciones desde marzo 5 del año 2019, conforme se acredita con el certificado expedido por la Cámara de Comercio de Medellín que se anexa con esta respuesta, luego entonces, la Acción Popular que se dirige en contra de esta oficina no prosperaría al no poderse cumplir lo pretendido por el accionante dada la sustracción de materia . La certificación expedida por la citada cámara de comercio es suficiente prueba para desestimar las pretensiones de la Acción Popular que se dirige en contra del banco por no ser el titular de la mencionada agencia.

Con relación a las demás oficinas, es decir, las que se sitúan en las siguientes direcciones:

- ✓ Calle 52 No. 47 48 Local 110 – que se conoce en el banco accionado con el nombre de “*Agencia Medellín Centro*”.
- ✓ Carrera 76 No. 33 a 51 Medellín – se conoce en el banco accionado como la “*Agencia Santa Teresita*”.
- ✓ Carrera 43 A No. 1 Sur 192 Medellín – se conoce en el banco accionado como la “*Agencia Milla de Oro*”.

### **Se contesta la demanda en los siguientes términos:**

**No es cierto** lo que se expresa en los hechos de la acción, por lo siguiente:

El **BANCO DAVIENDA S.A** en cumplimiento de sus políticas internas y en obediencia a decisiones judiciales, viene brindando en forma diligente, eficaz y con sentido social atención a la población de sordos, sordociegos e hipoacúsicos, mediante la dotación de sus instalaciones que permitan cumplir con los requerimientos legales que demanda ésta clase de población, mejorando sus procedimientos , capacitando al personal bajo los

lineamientos de las leyes 1306, 1346 de 2009 y 1996 de 2019, la segunda de las leyes citadas *“Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”* y la última de las leyes citadas (Ley 1996 de 2019), por medio de la cual se *“establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”*

El Banco Davivienda más allá de la obligación legal tiene como ideario institucional entender la responsabilidad social empresarial, no como asunto de mera filantropía, sino de cumplimiento de los deberes constitucionales previstos en la Carta Política. Así, el artículo 1º de la Carta Política consagra el deber de solidaridad, el artículo 13 desarrolla el principio de igualdad y de discriminación positiva o de acciones afirmativas en favor de aquellas personas que sufren una situación de discriminación con ocasión de sus capacidades y habilidades distintas.

El Banco Davivienda ha considerado que tiene responsabilidad social, y debe cumplir unos deberes consagrados en el artículo 95 de la Constitución, entre ellos *“Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.”*

Las libertades económicas no son absolutas, pues son reconocidas a los particulares por motivos de interés público, y la ley puede delimitar su alcance *“cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”*. Todo en armonía con el artículo 333 de la Carta Política según el cual *“La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común”,* y *“La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.”*

Para el Banco Davivienda y de conformidad con la Ley 1346 de 2009 *“La ‘comunicación’ incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;”*<sup>1</sup>

El artículo 2º de la CDPD<sup>2</sup>, define lo que ha de entenderse por *“ajustes razonables”*, así:

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

Por *“diseño universal”* se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El

---

<sup>1</sup> Ley 1346 de 2009 – artículo 2º.

<sup>2</sup> Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

“diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.”

El artículo 3º numeral 6º de la Ley 1996 de 2019 define los ajustes razonables como:

“Son aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso en particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.”

Similar definición contiene la sentencia T 629 de 2017

No obstante, la misma Ley 1346 de 2009, justamente para evitar el abuso y el lucro que se intenta por individuos particulares oportunistas, no representativos ni pertenecientes a las poblaciones dignas de protección, estableció como limitante la “razonabilidad” de las medidas a tomar. La Ley 1346 de 2009 prevé que como “ *‘ajustes razonables’ se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas **que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;***”

Implica lo anterior que la voluntad institucional del Banco Davivienda también está protegida por la ley para impedir la imposición de cargas excesivas. La razonabilidad de los ajustes aparece por primera vez en la Ley 1346 de 2009 que “*aprueba la ‘Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad’, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.*”

Para la Jurisdicción, esta convención debe ser la guía de interpretación en esta materia, todo por disposición del artículo 93 de la Carta Política según la cual “Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno. Los derechos y deberes consagrados en esta Carta, se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia.”

Los hechos de la demanda aluden a la presencia de intérpretes y guías intérpretes de la Lengua de Señas en Colombia. Lo que ignora el accionante es que la Ley 1346 de 2009 admite la alternatividad de las medidas cuando preceptúa la posibilidad de “*f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información*”<sup>3</sup>; de lo cual se sigue que hay flexibilidad para las instituciones que pueden adoptar estrategias distintas para en todo caso cumplir una política incluyente.

Los funcionarios del Banco están preparados para direccionar una solicitud de servicios, de modo que un individuo específico del personal es

---

<sup>3</sup> Art. 9º de la Ley 1346 de 2009

responsable de proveer la atención, convocando en tiempo real los servicios internos y externos que sean necesarios para brindar la atención. Así mediante el uso de la red o la presencia en tiempos razonables se logrará el concurso de personas o instituciones especializadas que restituirán la comunicación necesaria para la prestación del servicio. Una de las políticas más eficaces para lograr los cometidos de la ley es la celebración de convenios con entidades especializadas.

**Sobre los convenios.** El artículo 7° de la Ley 982 de 2005, establece que el Estado debe brindar mediante organismos del nivel Nacional o territorial el servicio de intérpretes y guía intérpretes, lo cual debe hacer mediante convenios con instituciones especializadas. Si esa posibilidad se le brinda al Estado, no hay ninguna razón para descartarla respecto de particulares o entidades privadas. Justamente los convenios previstos en la norma, descartan como interpretación razonable que en cada nodo de atención bancaria deba existir una planta paralela de personal de guías e intérpretes, no solo por la escasez de personal capacitado, si no porque resulta casi imposible para las instituciones estatales y privadas que tienen unas redes extensas de puntos de atención al público, brindar en cada espacio de encuentro con el usuario el servicio presencial, personalizado e individual, si es que hay otras formas equivalentes que logran el mismo resultado. Igualmente desconoce el demandante, engeguado por la codicia de las costas procesales, que la población destinataria de la protección es afortunadamente muy escasa. Y aunque ello no debe descartar la necesidad de inclusión, si permite adoptar estrategias que logren un balance adecuado, de modo que se protejan sus intereses con el menor costo posible para no establecer una carga onerosa e inútil como sería una planta de personal ociosa en cada nodo de atención. Esa forma de interpretación comportaría algún encarecimiento del servicio, y el desarrollo negativo de prácticas discriminatorias en el momento de apertura de las cuentas, reproduciendo la discriminación y llevaría además al encarecimiento de los servicios y al traslado a los usuarios en general de esos costos de planta de personal inactiva. Desde luego que el juez debe medir el impacto económico de sus decisiones, para lograr el máximo de protección a la población cuya inclusión es prioritaria, pero hacerlo con el mínimo de costo económico y social posible. De modo que si hay alternativas para satisfacer las necesidades y superar las limitaciones funcionales de las personas con discapacidad debe acudir a ellas, en atención al principio de flexibilidad. Entonces, los Convenios con instituciones especializadas y el uso de la tecnología que permite la mediación de intérpretes y la solución de los problemas de comunicabilidad son una alternativa no solo posible sino prevista legalmente.

**INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.**, identificado con NIT 900.562.114-7, suscribió la orden de pedido 146592 bajo las siguientes condiciones: ORDEN DE PEDIDO OBJETO VIGENCIA VALOR CONTRATADO 146592 Servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para

clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual. 1 de abril de 2021 a 31 de marzo de 2024

Se anexa una certificación expedida por Davivienda S.A., dando cuenta de la asistencia que esta empresa presenta para cumplir con los objetivos fundamentales que deben cumplirse en la satisfacción de las necesidades de comunicación para esta población con dificultades de interlocutar por su situación de discapacidad.



**WELL AGENCY S.A.S.**, identificado con NIT 901.087.913-1, suscribió la orden de pedido 146593 bajo las siguientes condiciones: ORDEN DE PEDIDO OBJETO VIGENCIA VALOR CONTRATADO 146593 Servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva. 1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2024

Se anexa una certificación expedida por Davivienda S.A., dando cuenta de la asistencia que esta empresa presenta para cumplir con los objetivos fundamentales que deben cumplirse en la satisfacción de las necesidades de comunicación para esta población con dificultades de interlocutar por su situación de discapacidad.



Acudir, como ha hecho el Banco Davivienda a la realización de convenios, de solicitud de servicios, como el que se cumple con las sociedades WELL AGENCY S.A.S. e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S., situación que se inscribe dentro de las posibilidades reales de satisfacción de los intereses de los grupos vulnerables. La visión de los servicios contratados, es la de consolidarse como una organización especializada en la temática de las personas sordas, con proyección nacional e internacional, reconocida como el principal órgano consultivo e informativo, que de ejemplo en calidad total y excelencia, con mayores líderes sordos en los niveles directivos dentro de las asociaciones afiliadas, así como con mayor participación de ellos en los diferentes espacios de discusión, debate y concertación.

Los servicios que se han contratado con las empresas citadas, contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas sordas, permitiendo que se ejecuten acciones que contribuyan al acceso de la población con esas limitaciones a los servicios que ofrece el banco, con posibilidades reales de interlocutar con funcionarios de Davivienda S.A.

Con todo, la razón de contratar los servicios con las sociedades indicadas, consiste además en permitir la inclusión de las personas que adolecen esa limitación en los servicios y actividades de participación lideradas por el Banco Davivienda.

Con ello entonces se logra incorporar al público el servicio de intérprete con amplio conocimiento de la Lengua de Señas Colombiana capacitada para hacer traducción simultánea del español a esa forma de comunicación en la población sorda.

**Las instalaciones de Davivienda S.A. orientadas a la utilización de los servicios para las personas con limitaciones en la comunicación.**

En las oficinas del Banco Davivienda se tiene información visual y plegables que invitan a las personas sordas a utilizar los servicios del banco permitiendo su inclusión dentro de sus servicios sin que se les vulnere ningún derecho, e información luminosa y sonora para los sordociegos. La atención personalizada que hace el Director de la Oficina, incluye avisos, sistemas de comunicación y medios tecnológicos que permiten cumplir con el protocolo que debe seguirse para que esta clase de población ( sordos, sordociegos e hipoacúsicos ) cumpla los objetivos que les permita alcanzar los servicios que el banco presta, en las mismas condiciones que acceden personas sin limitaciones.

El Banco Davivienda, tiene entonces en lugares visibles al público y en igualdad de condiciones a los demás usuarios, letreros suscritos en español, señalización idónea para personas con discapacidad visual y/o auditiva, incluyendo lenguaje en lengua de señas y lenguaje braille, permitiendo con ello que los derechos de estas personas no se menoscaben frente al resto de la población que no adolece de limitaciones de sordos y sordo ciegos. Se anexa fotografías y videos en calidad de prueba documental, en las cuales se puede observar que el Banco Davivienda S.-A en sus oficinas citadas en la presente acción popular, tiene instalado letreros en el sistema braille que le permite a la población de sordos y sordociegos orientarse hacia la prestación del servicio que el banco pone a su disposición; son señales totalmente idóneas y propias para orientar a esta clase de población con dichas limitaciones.

Adicionalmente le informo que las oficinas en general, cuentan con los siguientes elementos que se observan en las imágenes:

- Paletas de señalización de emergencias con sonido y luz.
- Hablador: el cual indica que contamos con servicio de atención especializada para personas en condición de discapacidad
- Sticker: Adaptado para el letrero principal al ingreso de la oficina.

No es menos cierto que dentro de los programas de atención al cliente, mi representado cuenta con personal capacitado e idóneo a quienes se remiten los clientes sordos y sordo ciegos, para ejecutar una comunicación eficaz con dichas personas y cuando se requiere un servicio de interprete adicionalmente se dispone de los servicios que se prestan en WELL AGENCY S.A.S. e INTERPRETING COLOMBIA S.A.S.; además de lo anterior, en lugar visible de la edificación u oficina se cuenta con suficiente publicidad y avisos en el sistema braille mediante la cual se comunica los servicios que se prestan a dicha población y el personal encargado de ejecutar esa comunicación, con suficiente capacitación para realizarlo, tanto es así, que en el área del subdirector se tiene un aviso que publica

la atención especial a personas que presentan algún tipo de minusvalía, ciegas, sordas y mujeres embarazadas.

Con fundamento en lo anterior, nos oponemos a la totalidad de las pretensiones, en los siguientes términos:

### **TITULO III**

#### **Oposición a las pretensiones.**

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.** se opone a las pretensiones invocadas en la presente acción popular, porque es evidente que el banco cuenta con los instrumentos necesarios para atender a la población sorda y sordociega, no solo con la tecnología que se ha implementado con la prestación del servicio contratado con las empresas “Interpreting Colombia S.A..S” y “Well Agency S.A.S”, lo cual se cumple con las personas con discapacidad auditiva (sordos) de forma virtual, y discapacidad audiovisual (sordociegos) de forma presencial con previo agendamiento. Las oficinas tienen un protocolo que sus funcionarios deben seguir, cuya copia se anexa en calidad de prueba, lo que demuestra que el banco siempre ha tenido un interés por lograr que las necesidades del servicio puedan cumplirse a favor de esa clase de población limitada, además, de contar con un personal totalmente capacitado.

En consecuencia, ruego desestimar las pretensiones en su totalidad, con la consecuente condena en costas a cargo del actor.

### **TITULO IV**

#### **Excepciones de mérito.**

Me permito hacer valer los siguientes medios de defensa.

#### **1. AUSENCIA DE VULNERACION DE LOS DERECHOS RECLAMADOS EN LA DEMANDA PARA LA POBLACION SORDA Y SORDOCIEGA.**

EL BANCO DAVIVIENDA S.A. con los convenios celebrados con las empresas INTERPRETING COLOMBIA S.A.S y WELL AGENCY S.A.S, busca alcanzar que se cumpla con la debida atención, eficaz y pertinente a la población sorda y sordociega, cuando demandan los servicios de la entidad en igualdad de condiciones de los demás usuarios; en cumplimiento de dicho convenio ha permitido que el personal del banco se capacite para que le permita atender a la población que sufre esas limitaciones –

Señala el artículo 8º de la ley 982 de 2005 que:

**Artículo 8º.** Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que

lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

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

El BANCO DAVIVIENDA conociendo la obligación de atender de forma eficaz y con inclusión en los distintos servicios bancarios, a la población sorda y sordociega, ha implementado además, la publicidad en plegables y avisos de fácil observación en sus oficinas mediante los cuales se invita a dicho núcleo poblacional para que se le pueda atender y prestar los servicios requeridos, siendo necesario advertir que lugares como la oficina del subdirector de cada agencia, cuenta con avisos de atención especializada de minusválidos, sordo, sordociegos, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad. De manera que el banco se ha preocupado con suficiente tiempo en la atención personalizada de esta clase de población vulnerable por su condición física, pero que al interior de la entidad que represento le genera un tratamiento que le permite el respeto a su derecho a la igualdad con los demás usuarios. Los servicios prestados por los proveedores conocidos como: INTERPRETING COLOMBIA S.A.S y WELL AGENCY S.A.S. y la capacitación de sus funcionarios, a más de la publicidad que se tiene en cada agencia, nos permite reiterar que la población sorda y sordociegos no está desamparada en el servicio que presta el BANCO DAVIVIENDA S.A. y por esa razón a más de lo dicho en esta respuesta, es que debe despacharse en favor de los intereses de mi representado esta excepción.

Adicionalmente, la celebración de estos convenios dentro de la política de DAVIVIENDA tiene ventajas colaterales. De modo particular, esos convenios se realizan con entidades especializadas, que además de tener ventajas en la prestación de un servicio inclusivo, tiene como añadido fortalecer la identidad grupal y el derecho de asociación y agremiación. El fortalecimiento objetivo y real de esas entidades, su reconocimiento desde la industria y desde la judicatura, tiene enorme impacto en la idea de potenciar la solidaridad y el espíritu gregario de quienes han sido postergados en el ejercicio de sus derechos.

Los convenios o la contratación de los servicios a través de los proveedores antes citados, son una forma muy razonable de utilizar las instituciones especializadas y la tecnología para satisfacer las necesidades de la población objeto de la preocupación institucional del Banco Davivienda, que contempla la expansión de las comunicaciones vía Internet para obtener con cierta facilidad la intervención a distancia, cuando ello sea posible, de

intérpretes y guías intérpretes por parte de entidades especializadas justamente organizadas por las mismas poblaciones objeto de protección, agremiaciones que resultarían beneficiadas directamente con la mejora del servicio y algunos probables rendimientos aledaños. Dice la norma que regula los convenios: *“Cuando se formulen requerimientos judiciales a personas sordas y sordociegas por parte de cualquier autoridad competente, los respectivos organismos del nivel nacional o territorial, facilitarán servicios de interpretación en Lengua de Señas Colombiana, u otros sistemas de comunicación que podrán ser suministrados directamente, o mediante convenio con federaciones o asociaciones de sordos, sordociegos, intérpretes, guía intérprete u otros organismos privados competentes, reconocidos por el Instituto Nacional para Sordos, Insor.”*

Claramente la norma está diciendo que el suministro del servicio se puede hacer directamente o mediante convenios, luego la hipótesis sugerida por el demandante es apenas una de las posibilidades, pues no siempre es menester una nómina ociosa para brindar la atención a usuarios con limitaciones.

Pero hay otras razones que aconsejan que en el servicio bancario intervengan entidades gremiales respetables, y para que se considere menos apropiado que un funcionario del Banco asuma ciertas tareas de representación del cliente. Acontece que en la intermediación, esto es, en el proceso de traducción de los distintos lenguajes, como quiera que migra una información del usuario necesaria para las operaciones, el contenido de esa información es muy sensible, pues atañe a datos personales del cliente y al manejo de claves necesarias para las operaciones. Sería entonces una práctica insegura y riesgosa que la información propia de la intimidad del cliente y el sigilo que debe acompañarla, se quebrara o pudiera perder su confidencialidad en perjuicio de un grupo necesitado de protección. Una de las necesidades en el servicio bancario moderno es el manejo de claves cifradas, encriptamiento de datos, firmas biométricas y otra serie de recursos tecnológicos que suponen una frontera de seguridad, de modo que por ejemplo en las firmas electrónicas el manejo de los algoritmos que la representan se confía a una tercera institución, pues sería altamente inseguro que el mismo banco manejara una información que debe estar reservada al cliente de modo exclusivo u operada por terceros con garantías de privacidad y confidencialidad. De esta manera, la sugerencia para que en cada nodo de atención haya un funcionario del Banco Davivienda que haga de intérprete con acceso a la información que debe manejar exclusivamente el cliente, no es una garantía ni una protección para el usuario, sino todo lo contrario. De esta manera, lo más aconsejable es acudir a servicios externos y otros instrumentos de protección como los convenios sugeridos en la ley, convenios que desde luego imponen unas exigencias formales y algunas cláusulas de confidencialidad, pero en todo caso garantizando que

ni el Banco Davivienda y ninguno de sus funcionarios maneje información de claves del cliente ni lo represente en las operaciones.

## **2. TEMERIDAD Y MALA FE EN EL ACCIONANTE.**

A pesar de la intención y propósito del BANCO DAVIVIENDA de generar una política inclusiva para la población sorda y sordociega, que va no solo en implementar sus oficinas , sino igualmente en celebrar convenios con instituciones especializadas en la atención a ese núcleo de personas, el actor pasa por alto todo el esfuerzo desplegado por el banco para que sus clientes con limitaciones auditivas y visuales, queden incluidos en igualdad de condiciones cuando requieran de sus servicios, por lo que la acción que aquí se ha promovido no deja de tener un comportamiento de mala fe en el actor, pues es claro, que ninguna vulneración a sus deberes ha incumplido el banco, en tanto que personal especializado al interior de la institución que represento, están capacitados y con los medios tecnológicos necesarios y suficientes para atender a esta clase de población y así permitir que se le atienda en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

## **3. ACATAMIENTO A LOS PRESUPUESTOS DEL ARTÍCULO 8º DE LA LEY 982 DE 2005 -**

Con la capacitación del personal al interior del BANCO DAVIVIENDA S.A. para que atienda a la población sorda y sordo ciega, además, de la publicidad que se tiene en cada oficina relacionada con dicha atención y la comunicación al centro de relevo – plataforma tecnológica de comunicación implementada en cada oficina del banco para asegurar la comunicación con personas idóneas en el lenguaje para personas con diversidad funcional como sordo y sordo-ciegas, se estarían cumpliendo los presupuestos, deberes y obligaciones consagrados en el artículo 8º de la ley 982 de 2005, y en ese sentido le corresponde al actor probar que dicha población viene siendo vulnerada o afectada en sus intereses. A este respecto el Consejo de Estado ha sostenido:

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

*acciones populares no basta que se alegue la afectación del derecho de naturaleza colectiva, sino que se requiere de la existencia de elementos probatorios que permitan al juez concluir que evidentemente se encuentra en presencia de su amenaza o su vulneración.”* (negrilla fuera de texto) (Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia de 27 de enero de 2005. Magistrada ponente, Ruth Stella Correa Palacio. Radicación: 25000-23-15-000-2003-01910-01(AP)DM)

No debe exigirse al BANCO DAVIVIENDA S.A. cosa distinta a la que viene cumpliendo con los usuarios que presentan limitaciones como sordas o como sordociegas, en cuanto que cumple cabalmente las exigencias contenidas en el artículo 8º de la ley 982 de 2005.

Por vía de jurisprudencia se ha dicho que, “...Los supuestos sustanciales para que proceda la acción popular son: **a)**, que se trate de situaciones actuales que impliquen un peligro contingente, una amenaza, vulneración o agravio de uno o varios derechos o intereses colectivos y **b)**, que esas situaciones se deban a actos, acciones u omisiones de autoridades públicas o de particulares. Ambos supuestos deben ser demostrados de manera idónea en el proceso respectivo”.

## **TITULO V. Las pruebas.**

### **Capitulo I. Documentales**

Ruego tener como tales, las siguientes:

1. Certificado expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, que acredita la Representación legal del Banco accionado.
2. Dos (2) certificaciones expedidas por Davivienda S.A., dando cuenta de la contratación de los servicios prestados por las empresas Interpreting Colombia S.A.S. y Well Agency S.A.S.
3. Fotografías sobre las instalaciones de las oficinas accionadas, dando cuenta de la instalación de avisos en lenguaje braille, plegables, oficina del Subdirector y su atención personalizada a la población sorda y sordociega.
4. Tres (3) videos sobre la instalación adecuada en las oficinas accionadas para satisfacer los servicios a la población con las limitaciones antes anunciadas. Acredita la funcionalidad de las instalaciones y la existencia de las señales y avisos.
5. Protocolo al interior de Davivienda S.A, para atención de las personas con las limitaciones anunciadas en esta respuesta. (Sordos y Sordociegos.)
6. Certificación expedida por la Cámara de Comercio de Medellín, dando cuenta del cierre de la Agencia en el Centro Comercial Punto Clave, una de las oficinas accionadas.

## **Capítulo II Testimonial.**

Ruego hacer comparecer a su despacho para que rinda declaración sobre los hechos y contestación de la acción, sobre las políticas implementadas por el banco de cara a las personas con limitaciones auditivas y visuales, además, sobre las directrices y protocolos que regulan las oficinas accionadas en este sentido a las siguientes personas:

### **MARIA EUGENIA MONTAÑO MONTOYA**

C.C. No.43.049.360  
Directora Administrativa Oficina Milla de Oro  
Teléfono: 6041002 Ext: 2085751  
[subdirector3967@davivienda.com](mailto:subdirector3967@davivienda.com)  
Carrera 43 A 1 Sur 192 Medellín  
Banco Davivienda S.A

### **JOHN JAIRO AGUILAR RAMÍREZ.**

C.C. No. 17.338.503  
Director Administrativo Oficina Santa Teresita  
[subdirector0371@davivienda.com](mailto:subdirector0371@davivienda.com)  
Teléfono: 514 90 00 ext 85241  
Fax: (4) 411 01 28  
Carrera 76 N 33A – 51 Medellín  
Banco Davivienda S.A.

### **JONNY RESTREPO SALDARRIAGA**

C.C. No. 71.293.772  
Directora Administrativa Oficina Medellín Centro  
Teléfono: 3104368683  
[jarestrepos@davivienda.com](mailto:jarestrepos@davivienda.com)  
Calle 52 No. 47 48 Local 110 Medellín  
Banco Davivienda S.A

## **TITULO VI. Los anexos.**

Anexo la prueba documental antes relacionada.

## **TITULO VII. Las Notificaciones y las direcciones.**

Para efectos de notificaciones, se recibirán en las siguientes direcciones: La de las partes ya fue indicada en la demanda. La mía es la siguientes: Calle 27 A SUR 45 10 Envigado – Edificio ST ETIENNE . – Correo electrónico: [jorgeabogado@une.net.co](mailto:jorgeabogado@une.net.co)  
Tel. 3108325587

El banco Davivienda S.A. recibe notificaciones en la siguiente dirección electrónica: [notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com)

Se autoriza para recibir informaciones al siguiente correo del área jurídica de Davivienda D.A. = [aperezr@davivienda.com](mailto:aperezr@davivienda.com)

## TITULO VIII. Dependencia judicial.

Acredito como dependiente a la Dra. **ALEJANDRA MARCELA MADRID JIMENEZ**, abogada con tarjeta profesional número 311.127 y cédula de ciudadanía número 1.037.633.899, quien por su condición de profesional del derecho, tiene acceso al expediente,

Correo electrónico: [madridabogada@gmail.com](mailto:madridabogada@gmail.com)

Señora Juez, con todo respeto,



---

**JORGE O. GONZALEZ TORO.**  
T.P. No. 65.469 del C.S.J.  
C.C. No. 70.411.324 de Bolívar (Antioquia.)

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

### **NOMBRE, DATOS GENERALES Y MATRÍCULA**

Nombre: REGIONAL ANTIOQUIA  
Matrícula No.: 21-178701-02  
Fecha de Matrícula: 27 de Mayo de 1987  
Último año renovado: 2022  
Fecha de Renovación: 14 de Marzo de 2022  
Activos vinculados: \$1,300,672,536,446

### **UBICACIÓN**

Dirección comercial: Carrera 43 A 1 SUR 188 PISO 13  
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA  
Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com)  
Teléfono comercial 1: 5149000  
Teléfono comercial 2: No reportó  
Teléfono comercial 3: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 43 A 1 SUR 188 PISO 13  
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA  
Correo electrónico de notificación: [notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com)  
Teléfono para notificación 1: 5149000  
Teléfono para notificación 2: No reportó  
Teléfono para notificación 3: No reportó

### **CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU**

Actividad principal código CIIU: 6412

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-:

Bancos comerciales

### **PROPIETARIO(S)**

Nombre: BANCO DAVIVIENDA S A  
Identificación: N 860034313-7  
Domicilio: BOGOTÁ D.C., CUNDINAMARCA, COLOMBIA

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia  
**CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE SUCURSAL NACIONAL**

Fecha de expedición: 23/06/2022 - 9:02:39 AM

Recibo No.: 0023004269

Valor: \$00



CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

Matrícula No.: No reportó  
Dirección: Cra 43 A No. 1 sur 188 Piso 12 Torre  
Empresarial Davivienda  
MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA  
Teléfono 5149000

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE NOTIFICACIÓN JUDICIAL SUCURSAL:  
[notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com)

APERTURA SUCURSAL: Que según Resolución No.2213, de agosto 2 de 1973, de la Superintendencia Bancaria, registrada en esta Cámara el 27 de mayo de 1987, en el libro 6o., folio 184 bajo el No.1286, se autoriza la apertura de una Sucursal en la ciudad de Medellín 178701-2.

Que mediante escritura No.4541 de agosto 28 de 2000, de la Notaría 18a. de Bogotá D.C., inscrita en esta Cámara el 15 de septiembre de 2000, en el libro 9o., folio 1271, bajo el No.8894, el Banco Davivienda S.A. (adquiriente) en calidad de sucursal Medellín, adquiere el 100% de las acciones de la sociedad DELTA BOLIVAR COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL S.A. (adquirida), la cual se disuelve sin liquidarse.

NOMBRAMIENTOS:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DE LA SUCURSAL (178701-02)	ÁLVARO DIEGO MARTÍNEZ RESTREPO DESIGNACION	98.547.945

Por Acta número 970 del 16 de octubre de 2018, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 4 de diciembre de 2018, en el libro 6, bajo el número 3568.

SUPLENTE DEL GERENTE SUCURSAL (21-178701-2)	JUAN FERNANDO CELI MUNERA REMOCION	70.113.024
---------------------------------------------	---------------------------------------	------------

Por Extracto de Acta No. 722, del 11 de diciembre de 2007, de la Junta Directiva, registrada en esta Cámara el 3 de marzo de 2008, en el libro 6, bajo el No. 2020.

Por acta No. 740 del 11 de noviembre de 2008 de la Junta Directiva,

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

registrada en esta Entidad el 28 de enero de 2009, en el libro 6o., bajo el No. 728 se removio del cargo al señor Juan Fernando Celi.

SUPLENTE DEL GERENTE SUCURSAL	JUAN RAUL HERNANDEZ RAMIREZ DESIGNACION	70.559.339
----------------------------------	-----------------------------------------------	------------

Por Extracto de Acta Nro 728 del 11 de marzo de 2008, de la Junta Directiva, registrada en esta Cámara de Comercio el 4 de junio de 2008, en el libro 6o., bajo el No 4863.

Con facultades para representar legalmente a Davivienda y obligarla ante terceros, en la ciudad de Medellín y demás municipios del Departamento de Antioquia.

SUPLENTE DEL GERENTE SUCURSAL MEDELLIN (178701-2)	ROBERTO ANTONIO MONSALVE CARMONA RATIFICACION	98.487.798
---------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------

Por Acta número 778 del 27 de abril de 2010, de la Junta Directiva, registrada parcialmente en esta Cámara el 13 de septiembre de 2010, en el libro 6, bajo el número 8609.

Atribuciones y limite de cuantía:

Serán representantes legales para efectos prejudiciales, judiciales, administrativos o de cualquier otro tipo de proceso, en donde sea necesaria su representación, y en la que el Banco Davivienda S.A. participe en cualquier calidad, pudiendo ejercer tal representación en el Municipio de Medellín, y el resto del Departamento de Antioquia, así como en los demás municipios en los que se establezcan agencias dependientes de esa Sucursal, para actuar con poder amplio y suficiente, con facultades para constituir apoderados, conciliar, transigir y en general para tomar todas las decisiones y realizar todas las gestiones en tales procesos en nombre del Banco Davivienda S.A. hasta por la suma de \$200.000.000.00 en cada uno de los casos. Los representantes nombrados podrán actuar conjunta o separadamente.

SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL (REGIONAL ANTIOQUIA) (178701-2)	ISABELA MANCINI VALENCIA DESIGNACION	43.272.426
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

Por Acta No 791 del 28 de septiembre de 2010, de la Junta Directiva registrada en esta Cámara el 22 de febrero de 2011, en el libro 6, bajo el número 1624.

Atribuciones y limite de cuantía:

Será representante legal para efectos prejudiciales, judiciales, administrativos o de cualquier otro tipo de procesos, en donde sea necesaria su representación, y en la que el Banco Davivienda S.A, participe en cualquier calidad, pudiendo ejercer tal representación en el Municipio de Medellín, y el resto del Departamento de Antioquia, así como en los demás Municipio en los que se establezcan agencias dependientes de esa Regional, para actuar con las facultades para constituir apoderados, conciliar, transigir y en general para tomar todas las decisiones y realizar todas las gestiones en tales proceso en nombre del Banco Davivienda S.A. hasta por la suma de \$300.000.000, en cada uno de los casos. Los representantes nombrados podrán actuar conjunta o separadamente.

SUPLENTE DEL GERENTE - ALVARO DIEGO MARTINEZ 98.547.945  
REGIONAL ANTIOQUIA DESIGNACION

Por Extracto de Acta número 885 del 14 de octubre de 2014, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 28 de noviembre de 2014, en el libro 6, bajo el número 11180

FACULTADES DE LOS GERENTES Y SUBGERENTES: Los Gerentes y Subgerentes de las Sucursales del Banco en Colombia tendrán las facultades que han sido otorgadas en el artículo 74 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero el cual indica: "La persona que ejerza la Gerencia de un establecimiento bancario, (...) sea como Gerente o Subgerente, tendrá la personería para todos los efectos legales y se presume, en ejercicio de su cargo, que tiene autorización de la respectiva junta para llevar la representación obligar a la entidad frente a terceros, aunque no exhiba la constancia de tal autorización (...). El Subgerente ejercerá sus facultades en las ausencias accidentales, temporales o absolutas del Gerente (...).

SUPLENTE DEL GERENTE CATALINA DIAZ HENAO 43.627.588  
SUCURSAL (21-178701-2) DESIGNACION

Por Extracto de Acta número 918 del 10 de mayo de 2016, de la Junta

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia  
**CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE SUCURSAL NACIONAL**

Fecha de expedición: 23/06/2022 - 9:02:39 AM

Recibo No.: 0023004269

Valor: \$00



CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 8 de junio de 2016, en el libro 6, bajo el número 4393

FACULTADES: Representar legalmente a la sociedad y obligarla ante terceros en los mismos terminos y condiciones del Gerente Representante legal, en el resto del Departamento de Antioquia, así como en los demás Municipios en los que se establezcan agencias dependientes de esa sucursal.

REPRESENTANTE LEGAL PARA EFECTOS JUDICIALES - REGIONAL ANTIOQUIA (21-178701-2)	JORGE ORLANDO GONZALEZ TORO DESIGNACION	70.411.324
--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	------------

REPRESENTANTE LEGAL PARA EFECTOS JUDICIALES - REGIONAL ANTIOQUIA (21-178701-2)	PAULA ANDREA BEDOYA CARDONA DESIGNACION	43.639.171
--------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	------------

REPRESENTANTE LEGAL PARA EFECTOS JUDICIALES - REGIONAL ANTIOQUIA (21-178701-2)	MARTHA ISABEL CALLE DESIGNACION	42.793.787
--------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	------------

REPRESENTANTE LEGAL PARA EFECTOS JUDICIALES - REGIONAL ANTIOQUIA (21-178701-2)	ADRIANA PEREZ RAMIREZ DESIGNACION	43.866.634
--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	------------

Por Extracto de Acta número 885 del 14 de octubre de 2014, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 28 de noviembre de 2014, en el libro 6, bajo el número 11180

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL PARA EFECTOS JUDICIALES: El Representante Legal para Efectos Judiciales de la Regional Antioquia será representante legal del Banco Davivienda S.A., en aquellos asuntos de naturaleza civil, comercial, penal, policivo, laboral, constitucional y administrativo en los procesos en que dicho Banco participe como demandante o demandado o en cualquier otra calidad, en el municipio de Medellín y en el resto del departamento de Antioquia, y en los demás municipios en los que se establezcan agencias dependientes de esa regional, con facultades para constituir apoderados, conciliar, transigir, absolver interrogatorios de parte, atender cualquier tipo de

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

diligencias judiciales y, en general, para tomar las decisiones y realizar todas las gestiones en tales procesos en nombre del Banco Davivienda S.A., hasta por la suma de trescientos millones de pesos (\$300.000.000) moneda legal colombiana, en cada caso.

Se aclara que estos nombramientos no sustituyen, excluyen ni limitan en sus actuaciones a los demás representantes actualmente inscritos en el Registro Mercantil.

SUPLENTE DEL GERENTE DE LA SUCURSAL (178701-2) REGIONAL ANTIOQUIA	LINA MARIA RUIZ GARCIA DESIGNACION	43.626.597
-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	------------

Por Extracto de Acta número 979 del 9 de abril de 2019, de la Junta Directiva, registrado(a) en esta Cámara el 28 de mayo de 2019, en el libro 6, bajo el número 1650

- Que por Extracto de Acta No. 722, del 11 de diciembre de 2007, registrado en esta Cámara el 03 de marzo de 2008, en el libro 5o., bajo el No. 131, el señor JUAN FERNANDO CELI MUNERA, con C.C. 70.113.054, Suplente del Gerente de la Sucursal Medellín, será representante legal para efectos judiciales del Banco Davivienda S.A., en aquellos asuntos de naturaleza civil, comercial, penal, laboral, constitucional y administrativo en los procesos en que dicho Banco participe como demandante o demandado o en cualquier otra calidad, en la ciudad de Medellín y demás municipios en los que se establezcan agencias dependientes de esa Sucursal, con facultades para conciliar, transigir, absolver interrogatorios de parte y, en general, para tomar las decisiones y realizar todas las gestiones en tales procesos en nombre del Banco Davivienda S.A. Los representantes podrán actuar conjunta o separadamente.

Acto:	PODER OTORGAMIENTO
Documento:	EXTRACTO DE ACTA Nro.: 753 Fecha: 2009/05/12
Procedencia:	JUNTA DIRECTIVA
Nombre Apoderado:	ROBERTO ANTONIO MONSALVE CARMONA
Identificación:	98487798
Clase de Poder:	ESPECIAL
Inscripción:	2009/09/03 Libro: 5 Nro.: 335

Facultades del Apoderado:

El Suplente del Gerente de la Sucursal Medellín (178701-2) será el

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

Representante Legal para efectos judiciales del Banco Davivienda S.A., en aquellos asuntos judiciales y prejudiciales de naturaleza civil, comercial, penal, laboral, constitucional y administrativo en los procesos en que dicho Banco participe como demandante o demandado o en cualquier otra calidad, en el Municipio de Medellín, y el resto del Departamento de Antioquia, así como en los demás municipios en los que se establezcan agencias dependientes de esa Sucursal, con facultades para notificarse de actos o providencias de cualquier naturaleza, constituir apoderados, conciliar, transigir, absolver interrogatorios de parte, formular denuncias penales, atender cualquier tipo de diligencias judiciales y, en general, para tomar las decisiones y realizar todas las gestiones en tales procesos en nombre del Banco Davivienda S.A., sin límite de cuantía, en cada caso.

Asimismo estos Suplentes del Gerente serán representantes legales del Banco Davivienda S.A., dentro de procesos concursales, con facultades para asistir y/o formar parte de comités de vigilancia, juntas asesoras de liquidaciones y podrá realizar todas las actuaciones derivadas de los mismos sin límite de cuantía., en cada caso. Los representantes podrán actuar conjunta o separadamente.

#### **RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sucursal, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado cuenta con plena validez jurídica según lo dispuesto en

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: nlatzabccjBbekjb

-----  
Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.  
-----

la ley 527 de 1999. En él se incorporan tanto la firma mecánica que es una representación gráfica de la firma del Secretario de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como la firma digital y la respectiva estampa cronológica, las cuales podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos PDF.

Si usted expidió el certificado a través de la plataforma virtual, puede imprimirlo con la certeza de que fue expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. La persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado puede verificar su contenido, hasta cuatro (4) veces durante 60 días calendario contados a partir del momento de su expedición, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digitando el código de verificación que se encuentra en el encabezado del presente documento. El certificado a validar corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o a través de la plataforma virtual de la Cámara.



**SANDRA MILENA MONTES PALACIO**  
**DIRECTORA DE REGISTROS PÚBLICOS**

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

**INTERPRETING COLOMBIA SAS** identificado con NIT 900.562.114, suscribe el Orden de pedido # 146592..

Cuyo objeto consiste en Servicio de guía-intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) presencial para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad audiovisual.

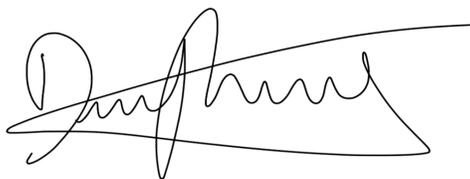
El valor de la Orden de pedido tiene la suma de CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL UN PESO MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA \$4.998.001,19.

La vigencia de la Orden de pedido 01 de Abril de 2022 al 31 de Marzo de 2024

En caso de necesitar información adicional comuníquese a través del correo **gestionproveedores@davivienda.com**, donde en el Área de Gestión de Proveedores con gusto será atendido(a).

Para constancia de lo anterior se expide la presente certificación a nombre del interesado, en Bogotá D.C. a los 03 días del mes de Mayo 2022. la cual tiene una vigencia de 1 año a partir de su expedición.

Cordialmente,



David Romero Contreras  
Jefe Gestión y Desarrollo de Proveedores  
**BANCO DAVIVIENDA**

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

**WELL AGENCY SAS** identificado con NIT 901.087.913, suscribe el Orden de pedido # 168853..

Cuyo objeto consiste en Servicio de intérprete lenguas de señas colombianas (LSC) virtual para clientes del Banco Davivienda en condición de discapacidad auditiva.

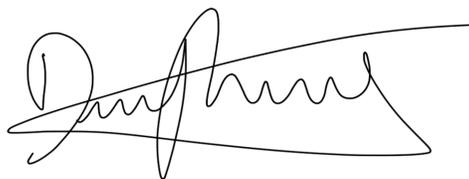
El valor de la Orden de pedido tiene la suma de CIENTO CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA \$151.116.990,92 incluido IVA.

La vigencia de la Orden de pedido 01 de Abril de 2022 al 31 de Marzo de 2024

En caso de necesitar información adicional comuníquese a través del correo **gestionproveedores@davivienda.com**, donde en el Área de Gestión de Proveedores con gusto será atendido(a).

Para constancia de lo anterior se expide la presente certificación a nombre del interesado, en Bogotá D.C. a los 03 días del mes de Mayo 2022. la cual tiene una vigencia de 1 año a partir de su expedición.

Cordialmente,



David Romero Contreras  
Jefe Gestión y Desarrollo de Proveedores  
**BANCO DAVIVIENDA**

---

# Atención a personas en condición de discapacidad Auditiva y Audiovisual.



DAVIVIENDA

# Alcance

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





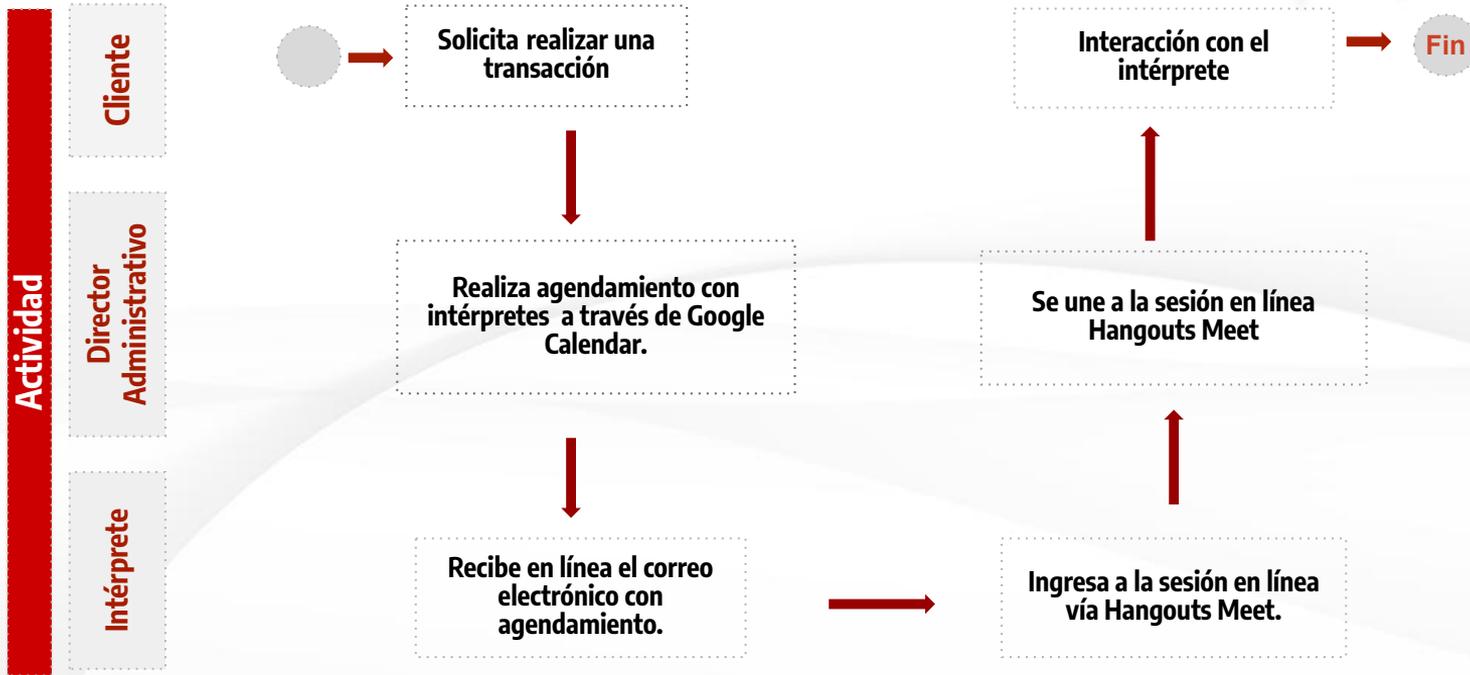
**Protocolo de atención  
para personas con  
discapacidad auditiva.**



# Flujo de Proceso-BeFriend Wellagency.

Proceso

Atención a personas en condición de discapacidad auditiva.



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

# Servicio en Línea Hangouts meet.

## Persona con discapacidad auditiva.

### Interpretación



Correos para agendamiento:

[discapacidad@wellagencyco.com](mailto:discapacidad@wellagencyco.com)  
[interpretacion@wellagencyco.com](mailto:interpretacion@wellagencyco.com)

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

### Tiempos



Tiempo máximo por sesión: 60 minutos.

### Contingencia



1. Conexión hangouts a través del celular.

2. Video llamada través de whatsapp 3505078614 Befriend.

## Elementos con los que debe contar



Audífonos para interacción con el intérprete.



Correo institucional



Computador o celular con cámara



Calendar y Hangouts meet.

## Tips para una sesión exitosa:

1

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

2

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

3

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





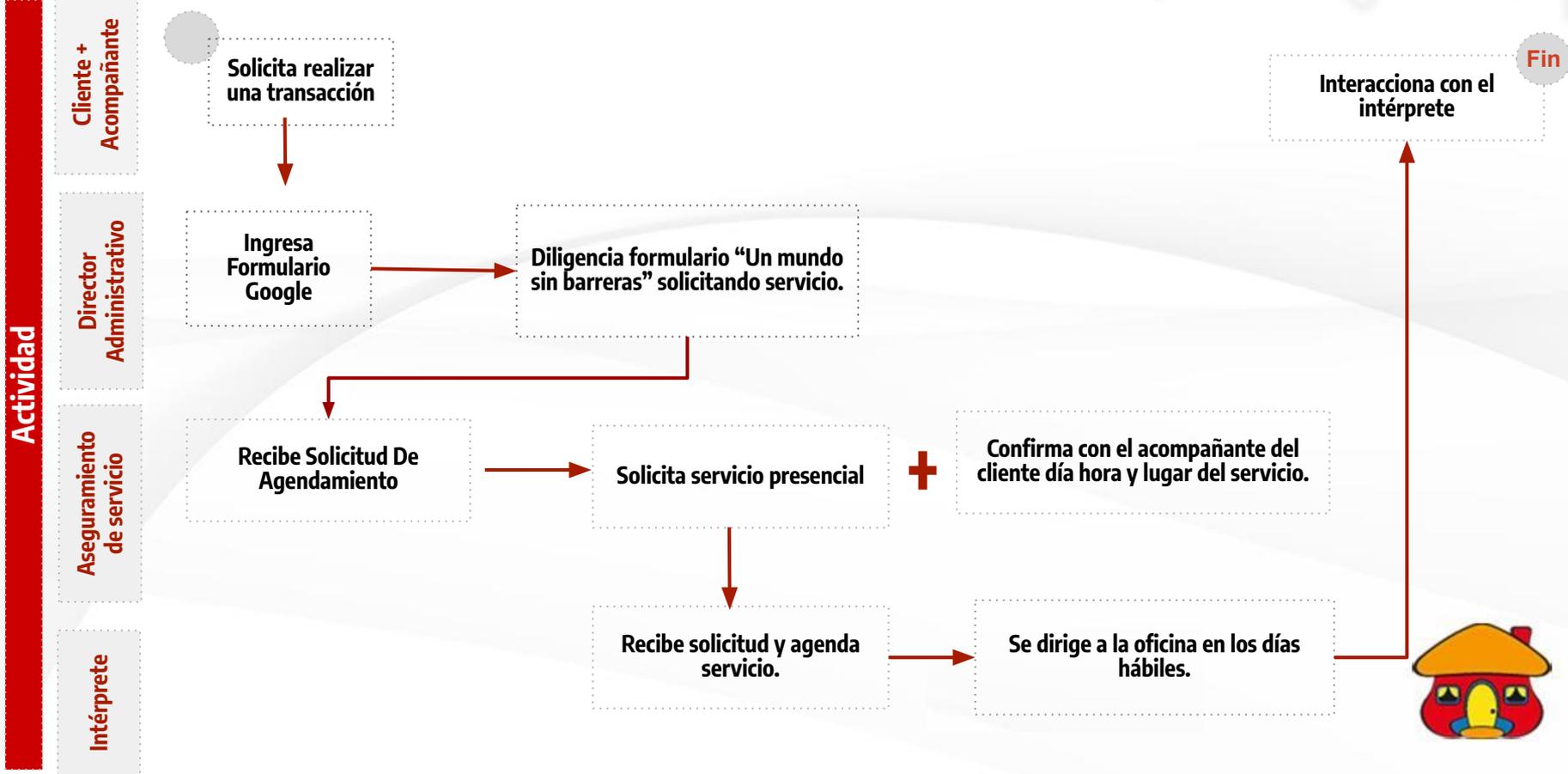
**INTERPRETING**  
COLOMBIA

# Protocolo de atención para personas con discapacidad Audiovisual.



# Flujo de Proceso -Interpreting.

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



# Servicio presencial

Persona con discapacidad AudioVisual.

Interpretación



El servicio de intérprete será presencial.

Tiempos



Tiempo máximo por sesión: 60 minutos.

Servicio



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

## Elementos con los que debe contar

Link del Formulario

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeq5VijQYGfdDX5fEgYqIjWrBylflHC9X66USCt-82PSb7lxg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeq5VijQYGfdDX5fEgYqIjWrBylflHC9X66USCt-82PSb7lxg/viewform?usp=sf_link)

## Tips para un servicio presencial exitoso:

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

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

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



---

**GRACIAS**



DAVIVIENDA

**CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA**

Certificado generado a través de taquillas

Lugar y fecha: Medellín, 23/05/2019

Hora: 15:30

Número de radicado: 0018447016 - RMTFVA

Página: 1



Código de verificación: oZcVrfclhcfhehjc

Copia: 1 de 1

-----

Para verificar el contenido y confiabilidad de este certificado, ingrese a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digite el código de verificación. Este certificado, que podrá ser validado hasta cuatro (4) veces durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de expedición del certificado, corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o a través de la plataforma virtual de la Cámara.

-----

**CERTIFICADO ESPECIAL**

El SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA, con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,

**CERTIFICA**

NOMBRE

BANCO DAVIVIENDA S A

NIT

N 860034313-7

DOMICILIO PROPIETARIO(A)

BOGOTA D.C., CUNDINAMARCA, COLOMBIA

**CERTIFICA**

CONVERSION A SUCURSAL: Que por Acta No.1719, del 8 de mayo de 1996, de la Junta Directiva, registrado su extracto en esta Entidad el 26 de febrero de 1997, en el libro 6o., folio 157, bajo el No. 1097, se aprobó la conversión de Agencia en Sucursal 149972-2.

CONVERSION DE SUCURSAL A AGENCIA: Que por Escritura pública No. 5760, de agosto 21 de 2007, de la Notaría 38a. de Bogotá, registrada parcialmente en esta Cámara de Comercio el 4 de septiembre de 2007, en el libro 6o., bajo el No. 7482, mediante la cual la Sucursal denominada GRANBANCO AVENIDA LOS INDUSTRIALES BANCAFE AVENIDA LOS INDUSTRIALES (149972-2) se convierte en Agencia.

**CERTIFICA****ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO**

NOMBRE

BANCO DAVIVIENDA PUNTO CLAVE

Establecimiento-Agencia

DIRECCIÓN

Calle 27 46 70 LOCAL 147

CIUDAD

MEDELLÍN

MATRICULA NUMERO

21-149972-02 de Noviembre 29 de 1984

RENOVACIÓN MATRÍCULA

Marzo 27 de 2019

CORREO ELECTRONICO

notificacionesjudiciales@davivienda.com

ACTIVIDAD ECONÓMICA CÓDIGO CIIU VERSIÓN 4.0 A.C.

**CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA**

Certificado generado a través de taquillas

Lugar y fecha: Medellín, 23/05/2019

Número de radicado: 0018447016 - RMTFVA

Hora: 15:30

Página: 2



Código de verificación: oZcVrfclhcfehijc

Copia: 1 de 1

6412: Bancos comerciales

CERTIFICA

ACTO

TIPO DOCUMENTO

FECHA DOCUMENTO

DATOS INSCRIPCION

FECHA INSCRIPCION

CIERRE DE SUCURSAL

EXTRACTO DE ACTA NO.977

MARZO 05 DE 2019

LIBRO: 6 NRO.1595

MAYO 22 DE 2019

CERTIFICA

ACTO

TIPO DOCUMENTO

FECHA DOCUMENTO

DATOS INSCRIPCION

FECHA INSCRIPCION

CANCELACION MATRICULA ESTABLECIMIENTO

EXTRACTO DE ACTA NO.977

MARZO 05 DE 2019

LIBRO: 15 NRO.51789

MAYO 22 DE 2019

esae

Este certificado cuenta con plena validez jurídica según lo dispuesto en la ley 527 de 1999. En él se incorporan tanto la firma mecánica que es una representación gráfica de la firma del Secretario de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como la firma digital y la respectiva estampa cronológica, las cuales podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos PDF.

Si usted expidió el certificado a través de la plataforma virtual, puede imprimirlo con la certeza de que fue expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. La persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado puede verificar su contenido, hasta cuatro (4) veces durante 60 días calendario contados a partir del momento de su expedición, ingresando a [www.certificadoscamara.com](http://www.certificadoscamara.com) y digitando el código de verificación que se encuentra en el encabezado del presente documento. El certificado a validar corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o a través de la plataforma virtual de la Cámara.

**SANDRA MILENA MONTES PALACIO**  
**DIRECTORA DE REGISTROS PÚBLICOS**