

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2026

Honorable Magistrada
PAOLA ANDREA MENESES MOSQUERA
Corte Constitucional
salasrevisiona@corteconstitucional.gov.co
Calle 12 No. 7 - 65
Ciudad

Referencia: Intervención en el expediente T-11.515.355. Acción de tutela presentada por *Rocío* contra la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia, Quindío.

Respetada magistrada Meneses,

La Defensoría del Pueblo, a través de la Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, interviene¹ de oficio en el proceso de la referencia por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de la accionante a la salud, igualdad, movilidad y vida digna, con ocasión de las barreras de acceso al sistema de buses de Armenia para personas de su dimensión.

La Defensoría del Pueblo argumentará que el análisis del caso debe centrarse en la inadecuación de la infraestructura de transporte público que está diseñado bajo la presunción de un diseño estándar que desconoce la variedad de corporalidades que se presentan en una sociedad. Este diseño, junto con la inexistencia de protocolos y alternativas de acceso para personas gordas y obesas, vulnera los derechos de la accionante a la dignidad, la igualdad y la libertad de locomoción, en conexión con el derecho a la ciudad.

¹ En los términos previstos por los artículos 282 y 283 de la Constitución Política, el Decreto Ley 025 de 2014 y el Acto Legislativo 02 de 2015.

La estructura de esta intervención es la siguiente: i) síntesis de los hechos del caso y del trámite judicial; ii) formulación del problema jurídico; iii) consideraciones sobre la diversidad corporal como categoría constitucionalmente relevante y la estigmatización por peso como una forma de discriminación estructural que produce barreras reales de acceso a servicios públicos; iv) el acceso al transporte público como dimensión de la libertad de locomoción y del derecho a la ciudad; v) análisis crítico de las decisiones judiciales de instancia; y vi) conclusiones y solicitudes.

1. Síntesis de los hechos del caso

La señora *Rocío* manifestó que, dada su situación económica, depende del servicio de transporte público colectivo para desplazarse dentro de la ciudad, en particular para asistir a citas médicas y realizar diligencias personales. Sin embargo, señaló que no puede usar el sistema de buses de Armenia, pues no puede atravesar los torniquetes en la puerta delantera por su condición de obesidad². Indicó, además, que el personal de los buses le ha negado el ingreso por la puerta trasera.

Mediante auto del 2 de julio de 2025, el Juzgado 008 Civil Municipal en Oralidad de Armenia admitió la acción de tutela y dispuso la vinculación de las empresas operadoras del servicio de transporte público colectivo en el municipio (Buses Armenia S.A., Cooburquin y Transportes Urbanos Ciudad Milagro S.A.), así como del Ministerio de Transporte, la Alcaldía de Armenia y la empresa AMABLE E.I.C.E. Posteriormente, a través de auto del 9 de julio de 2025, el Juzgado decretó la práctica de pruebas y requirió a la accionante, entre otros elementos, aportar su historia clínica, registros fotográficos y de video, e información relativa a su tallaje corporal.

De igual forma, solicitó a las empresas operadoras certificar las dimensiones de los torniquetes y puertas de los vehículos, así como precisar el tipo de usuarios para los cuales dichos dispositivos habían sido diseñados. Las empresas señalaron que cumplen con las Normas Técnicas Colombianas NTC 5701:2009 y NTC 5206:2009, las cuales establecen condiciones de accesibilidad para personas con movilidad y/o comunicación reducida y los requisitos técnicos mínimos de

² Expediente digital, 2. Acción de tutela, p.1.

seguridad y comodidad. Así mismo, manifestaron que han adaptado una parte de la flota de buses para garantizar el acceso de las personas con discapacidad.

Mediante sentencia del 14 de julio de 2025, el Juzgado 008 Civil Municipal en Oralidad tuteló el derecho fundamental a la libre locomoción de la accionante y ordenó a las empresas operadoras³ permitir su ingreso a los vehículos por la puerta posterior. El despacho judicial previno a la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia para que se abstuviera de imponer sanciones a los conductores que permitieran el acceso por la puerta trasera. Asimismo, dispuso la desvinculación del Ministerio de Transporte, la Alcaldía de Armenia y AMABLE E.I.C.E.

Las empresas operadoras cuestionaron la decisión de primera instancia al considerar, entre otros aspectos, que las órdenes impartidas desbordaban el caso concreto y afectaban el diseño operativo del sistema de transporte urbano; que la accionante no acreditó una situación de discapacidad que justificara un trato diferenciado; y que permitir el ingreso por la puerta trasera desconocía los mecanismos de control, registro y recaudo del sistema del servicio público de transporte.

En segunda instancia, mediante sentencia del 19 de agosto de 2025, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Armenia revocó la decisión impugnada y declaró improcedente la acción de tutela al considerar que no se cumplía el requisito de subsidiariedad. Sostuvo que la accionante podía presentar quejas o reclamos ante la Superintendencia de Transporte o ante la autoridad territorial de transporte, o acudir a la acción de cumplimiento.

³ Buses Armenia S.A., Cooperativa de Buses Urbanos de Quindío (Cooburquin) y Transportes Urbanos Ciudad Milagro S.A.

2. Problema jurídico

La Defensoría de Pueblo considera que en este caso el problema jurídico a resolver es el siguiente: ¿La Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia y las empresas operadoras del transporte público colectivo en Armenia vulneraron los derechos fundamentales de la accionante a la dignidad humana, a la igualdad y no discriminación y a la libertad de locomoción al no ofrecerle alternativas para acceder al sistema de transporte público, diseñado bajo la presunción de un cuerpo estándar que no se ajusta al tamaño de personas como la accionante?

3. El marco para abordar el caso: del cuerpo que no cabe, a la infraestructura inadecuada frente a la diversidad corporal

La Defensoría considera que el estudio de este caso debe centrarse en la inadecuada infraestructura del transporte público para garantizar la accesibilidad de todas las personas, atendiendo a su diversidad corporal. La diversidad corporal es una categoría constitucional relevante que se refiere a la multiplicidad de tallas, formas y apariencias que puede adoptar el cuerpo humano, más allá de concepciones estándar o ideales estéticos o funcionales.

La gordura u obesidad constituyen algunas de las formas corporales diversas frente a estos modelos e ideales que, precisamente por desviarse del estándar, son objeto de estigma. Este estigma, comúnmente denominado gordofobia, se sustenta en actitudes y estereotipos negativos basados en ideas erróneas sobre el peso corporal, los cuales se traducen en un trato desigual, exclusión o marginación en ámbitos como la salud, la educación o el trabajo⁴.

La literatura empírica sobre estigmatización por el peso muestra que el estigma opera como determinante social que afecta el acceso a servicios, induce a evitar la búsqueda de atención por anticipación de maltrato, y se asocia con peores resultados de salud y experiencias de discriminación⁵. Estas prácticas se manifiestan en discriminaciones directas como la negación explícita de servicio o tratos humillantes mediante expresiones como “no cabe”, o “no se puede”; indirectas, a partir de infraestructuras y protocolos estándar que excluyen de facto; institucionales, como las rutinas administrativas que desatienden reclamos

⁴ OMS Europa (2022). WHO European Regional Obesity Report. Disponible en: <https://www.who.int/europe/publications/i/item/9789289057738>

⁵ Nutter et al (2023). Changing the global obesity narrative to recognize and reduce weight stigma: A position statement from the World Obesity Federation.

o trasladan la carga a la persona afectada; y estigmatización epistémica, cuando se reduce el problema a “salud individual”, ignorando las barreras del entorno y la obligación de accesibilidad.

La discriminación por peso no se reduce a ofensas o malos modales. Suele expresarse como un patrón estructural de estigmatización que se atribuye a los cuerpos gordos: (i) un déficit moral (pereza, falta de voluntad), (ii) un déficit estético (cuerpo incorrecto de acuerdo con los parámetros establecidos socialmente), y (iii) un déficit sanitario (presunción de enfermedad o discapacidad física), con efectos materiales como la exclusión, trato degradante y barreras de acceso.

Por las razones anteriores, la gordofobia y sus consecuencias sociales deben ser abordadas desde un enfoque de derechos humanos. Este enfoque implica entender la diversidad corporal como un hecho constitucionalmente relevante que deriva su protección de los derechos fundamentales a la dignidad humana y a la vida digna (arts. 1 y 11 C.P), y a la igualdad y no discriminación (art. 13 C.P). La Corte Constitucional ha establecido que la dignidad humana tiene tres dimensiones: vivir como se quiere, vivir bien y vivir sin humillaciones⁶. En relación con la diversidad corporal, cobra especial relevancia la dimensión de vivir sin humillaciones toda vez que todas las personas merecen un trato digno sin importar como sea su cuerpo. Los estereotipos respecto al cuerpo y sus expresiones, tanto simbólicas como materiales, se materializan en humillaciones que afectan la autoestima y generan un contexto de marginalización.

La Convención Americana de Derechos Humanos⁷ y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos⁸ extienden la prohibición de no discriminación a “cualquier otra condición social”. Esta cláusula abierta –que constituye un parámetro obligatorio de interpretación constitucional (art. 93 C.P)– amplía la lista incluida en el artículo 13 de la Constitución que proscribe la discriminación

⁶ Corte Constitucional, Sentencia T-881 de 2002, fundamento 10.

⁷ Convención Americana de Derechos Humanos: “Artículo 1. Obligación de Respetar los Derechos. 1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”.

⁸ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: “Artículo 26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

por “sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

La evidencia empírica sobre la gordofobia revela que la obesidad es una forma de diversidad corporal que amerita ser considerada dentro de la categoría de “otra condición social” a la que se refieren la Convención Americana y el Pacto de Derechos Civiles y Políticos. En tal sentido, las distinciones de trato basadas en la talla de las personas deben someterse a un escrutinio estricto, dado que se trata de una característica personal y está sometida a un menosprecio cultural y social⁹.

En el caso concreto, este enfoque de derechos sustentado en la protección constitucional de la diversidad corporal implica descentrar la atención sobre la condición de obesidad de la accionante, el tallaje y la funcionalidad de su cuerpo. Como lo manifestó la Defensoría Delegada de Salud en su respuesta al cuestionario de la Corte en el marco de este trámite: “el enfoque más adecuado es aquel que reconoce a la persona como sujeto de derechos y no como objeto de evaluación corporal”¹⁰.

Si bien la obesidad puede relacionarse con riesgos o condiciones de salud, no puede asumirse como sinónimo de enfermedad. Concentrar el análisis en la dimensión médica corre el riesgo adicional de individualizar la responsabilidad (el cuerpo como problema), revictimizar a la accionante en el proceso judicial, e ignorar el componente estructural (el sistema de transporte como barrera). Lo constitucionalmente relevante es que la accionante narra una exclusión concreta del transporte por el diseño del acceso torniquete/puerta delantera y por la ausencia de alternativas razonables, como es el ingreso por la puerta trasera¹¹.

⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-030 de 2017, fundamento 34: “el test estricto de igualdad: surge cuando las clasificaciones efectuadas se fundan en criterios “potencialmente discriminatorios”, como son la raza o el origen familiar, entre otros (artículo 13 C.P.), desconocen mandatos específicos de igualdad consagrados por la Carta (artículos 19, 42, 43 y 53 C.P.), restringen derechos a ciertos grupos de la población o afectan de manera desfavorable a minorías o grupos sociales que se encuentran en condiciones de debilidad manifiesta (artículos 7º y 13 C.P.)”

¹⁰ Respuesta a cuestionario dentro del expediente de la Defensoría Delegada para la Salud y la Seguridad Social, página 4.

¹¹ En el escrito de tutela *Rocío* señala que “las condiciones actuales del sistema de buses de Armenia, el diseño estructural con torniquete en la puerta delantera me impide el ingreso al bus, dado que no tengo la capacidad física para pasar por dicha registradora”, situación que le impide “asistir a tratamientos médicos y realizar gestiones básicas lo que aumenta mi riesgo en salud y agrava mi exclusión”. Expediente digital, 2. Acción de tutela, p. 1 -2.

4. El uso en los buses de torniquetes basados en las medidas de un cuerpo estándar vulnera los derechos de la accionante a la libertad de locomoción en conexión con el acceso al transporte público y el derecho a la ciudad en condiciones de igualdad

El acceso efectivo al transporte público se encuentra estrechamente vinculado con la libertad de locomoción establecida en el artículo 24 de la Constitución Política¹². En el marco del Estado social de derecho, los servicios públicos, entre ellos el transporte público, no pueden concebirse solamente como bienes de mercado. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 2¹³, 13 y 365¹⁴ de la Constitución, el transporte público debe ser entendido como un servicio esencial vinculado a la garantía de otros derechos.

La jurisprudencia constitucional ha reconocido el acceso al transporte público como una faceta positiva y de orden prestacional del derecho a la libertad de locomoción¹⁵. Por su impacto en la vida diaria y en la garantía de los derechos fundamentales de un gran número de personas, el Estado tiene el deber de asegurar el acceso universal a los usuarios, en especial, a los sujetos de especial protección constitucional y a personas que dependen completamente de este medio para movilizarse, como en el caso de *Rocío*. Así mismo, las empresas transportadoras tienen una responsabilidad social y jurídica elevada con el fin de garantizar una prestación adecuada del servicio¹⁶.

¹² **ARTÍCULO 24.** Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de el, y a permanecer y residenciarse en Colombia.

¹³ **ARTÍCULO 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

¹⁴ **ARTÍCULO 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

¹⁵ Corte Constitucional, Sentencias T- 604 de 1992, C-439 de 2011 y T-708 de 2015.

¹⁶ Corte Constitucional, Sentencias T- 604 de 1992, C-439 de 2011 y T-708 de 2015.

Este entendimiento se ve reforzado por los instrumentos internacionales de derechos humanos que integran el bloque de constitucionalidad, en particular la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que impone a los Estados el deber de garantizar el ejercicio de los derechos sin discriminación alguna (artículos 1.1 y 24); el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que consagra la igualdad ante la ley y la protección contra toda forma de discriminación (artículo 26); y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que obliga a asegurar el goce de los derechos sin discriminación, y a adoptar medidas orientadas a garantizar condiciones materiales de vida compatibles con la dignidad humana (artículos 2.2, 11 y 12).

La Corte Constitucional ha reconocido de manera consistente que el transporte público, en cuanto servicio público esencial, cumple una función habilitante para el ejercicio de otros derechos fundamentales y debe prestarse bajo condiciones de accesibilidad¹⁷. El transporte público no es un bien accesorio, es una infraestructura de ciudadanía. Sin acceso efectivo al transporte, se restringe de manera material el goce de múltiples derechos como acudir a servicios de salud, al trabajo, la educación, la cultura, el espacio público y sostener relaciones sociales.

El acceso al transporte público también hace parte del contenido normativo del derecho emergente a la ciudad, entendido como el derecho de todas las personas a habitar, circular y participar en la vida urbana en condiciones de igualdad y dignidad, sin barreras físicas, sociales o simbólicas que excluyan a determinados cuerpos o trayectorias vitales¹⁸.

El derecho a la ciudad ha sido reconocido progresivamente en instrumentos internacionales como la Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad (2005), la Declaración Universal de Derechos Humanos Emergentes (2007), los Objetivos de

¹⁷ Véanse las sentencias: T-640 de 1992, T-595 de 2002 y en particular, la T-192 de 2014, que dispone: “... la libertad de locomoción es una condición para el goce efectivo de otros derechos fundamentales; ii) su afectación se puede derivar, tanto de acciones positivas, es decir, cuando directamente se obstruye la circulación de los ciudadanos, como cuando se genera ese efecto indirectamente o por omisión en la remoción de barreras o en la creación de una infraestructura adecuada para la circulación; iii) el servicio de transporte público es necesario para el ejercicio de la libertad de locomoción, y de los demás derechos constitucionales que dependen de la posibilidad de movilizarse, en especial, para aquellos sectores marginados de la población urbana que no cuentan con otras alternativas de transporte y; iv) el servicio básico de transporte debe ser accesible para todos los usuarios”.

¹⁸ United Cities and Local Governments - Committees on Social Inclusion, Participatory Democracy and Human Rights (2011) *Derechos humanos y educación local (Documento 7)*, Barcelona, UCLG-CISDP, p. 18 y ss, p. 147. https://www.uclg-cisdp.org/sites/default/files/DHE_7_esp_1.pdf; Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). “Derecho a la ciudad en Colombia”. *Plataforma Urbana y de Ciudades*, <https://plataformaurbana.cepal.org/es/derecho-la-ciudad-en-colombia>

Desarrollo Sostenible (2015) y la Nueva Agenda Urbana de Hábitat III (2016) y. Así mismo, varios países de la Región han avanzado en la apropiación normativa de este derecho, tales como el Estatuto de la ciudad (2001), la Constitución de Ecuador (2008) y la de Ciudad de México (2017).

En el ámbito nacional, el derecho a la ciudad no se encuentra explícitamente establecido en la Constitución, a pesar de ello, el marco constitucional sí recoge la mayoría de sus componentes: el derecho a la igualdad, la función social y ecológica de la propiedad, la participación ciudadana, el derecho a un ambiente sano, el acceso a servicios públicos, la protección de grupos vulnerables y el deber de las autoridades de promover la prosperidad general y la justicia social.

Dentro de los contenidos que integran el derecho a la ciudad se encuentra el derecho a la movilidad, entendido como un derecho y como una demanda derivada. El transporte conecta a las personas con oportunidades y servicios, garantizando el ejercicio de otros derechos interrelacionados con el derecho a la ciudad¹⁹. Desde esta perspectiva, la barrera del torniquete no es un problema privado de la accionante, sino que revela un problema estructural en el diseño del sistema público de transporte en Armenia, situación que puede ejemplificar un patrón existente en otras ciudades del país-.

Cuando las ciudades se organizan sobre la base de un presunto usuario estándar, termina expulsando a quienes no se ajustan a ese molde (personas con movilidad reducida, con cuerpos diversos, con coches o cargas, personas mayores, etc.). Y cuando el sistema se defiende principalmente desde la lógica del control (evitar colados, disciplinar el ingreso), corre el riesgo de degradar la naturaleza misma del servicio público, que debe ser entendida como servicio orientado a habilitar movilidad urbana digna y accesible.

En respuesta al Auto de Pruebas, Buses Armenia S.A., AMABLE EICE, Transportes Urbanos Ciudad Milagro S.A. y COOBURQUIN precisaron que: (i) “no existen guías operativas ni preceptos técnicos que impongan obligaciones especiales de accesibilidad para esta población dentro del transporte público colectivo”²⁰, puesto que la obesidad no se reconoce *per se* como una discapacidad; (ii) el ingreso por la puerta trasera es excepcional y se garantiza para personas con

¹⁹ Montoya-Robledo, V. (2023). “That is why users do not understand the maps we make for them”: Cartographic gaps between experts and domestic workers and the Right to the City. *Data & Policy*, 5(e41)

²⁰ Expediente digital. Respuesta a auto de pruebas de BUSES ARMENIA S.A., página 17.

discapacidad o movilidad reducida; y (iii) no ha recibido solicitudes de ajustes razonables para personas con obesidad. Las respuestas de las empresas de transporte evidencian una total falta de solidaridad, trato digno y búsqueda de soluciones a una violación del derecho a la locomoción de una persona en razón de su diversidad corporal. Por el contrario, son muestra de la estigmatización y discriminación que sufren las personas gordas.

Desde un enfoque de derecho a la ciudad, la Corte puede proteger de inmediato a la accionante mediante una adecuación operativa como el acceso alternativo cuando el torniquete impida el ingreso, y simultáneamente proyectar la obligación institucional hacia la progresividad del diseño inclusivo, como protocolos de accesibilidad, capacitación y revisión de dispositivos que generen exclusiones previsibles.

5. La necesidad de adoptar un enfoque estructural: análisis de las decisiones judiciales de instancia

Aunque el Juzgado 008 Civil Municipal amparó el derecho fundamental invocado, redujo el problema a una afectación aislada del derecho a la libre locomoción, sin articularlo de manera expresa con la igualdad material, la dignidad humana y la prohibición de discriminación en el acceso a un servicio público esencial. Esta omisión resulta constitucionalmente relevante, pues cuando una restricción a la movilidad se origina en barreras estructurales asociadas a condiciones corporales o de salud, el análisis no puede ser neutro ni solo funcional.

En estos casos, la Constitución exige un enfoque reforzado de igualdad y dignidad que permita identificar si el diseño y la operación del servicio reproducen exclusiones sistemáticas. Al no realizar esta integración, el fallo despojó a la controversia de su dimensión estructural y condujo un problema de discriminación hacia el terreno de las dificultades operativas, llevando el juicio constitucional al cuerpo de la accionante y no al sistema de transporte que la excluye.

Esta reducción conceptual tuvo efectos directos sobre la orden impartida. La medida consistente en permitir el ingreso de la accionante por la puerta trasera del vehículo fue formulada sin precisiones mínimas sobre su implementación, particularmente en lo relativo al pago del pasaje, los mecanismos de validación y control, y el alcance de la obligación impuesta a los operadores. La falta de

claridad no es un defecto menor, cuando una orden judicial incide en la prestación de un servicio público, su indeterminación compromete tanto su ejecutabilidad como su legitimidad constitucional. En este caso, la ambigüedad facilitó que la medida fuera presentada como un privilegio individual y no como una acción afirmativa orientada a remover una barrera estructural, debilitando así la eficacia real del amparo y reforzando narrativas de excepcionalidad que reproducen la estigmatización.

A ello se suma que el juez de primera instancia decidió desvincular del trámite al Ministerio de Transporte, a la Alcaldía y a AMABLE E.I.C.E., pese a que el problema planteado no se agotaba en la conducta de las empresas operadoras, sino que involucraba el diseño, la regulación y la supervisión del sistema de transporte público. Si la vulneración deriva de una configuración institucional del servicio, la respuesta constitucional no puede recaer exclusivamente sobre actores privados. Al fragmentar la solución y concentrar la carga en los operadores, el fallo limitó indebidamente el goce efectivo de los derechos de la accionante.

El fallo de segunda instancia profundizó estos déficits constitucionales. El Juzgado Tercero Civil del Circuito declaró improcedente la acción bajo el argumento de que la accionante contaba con otros mecanismos, como quejas administrativas, denuncias por actos discriminatorios o la acción de cumplimiento. Este razonamiento parte de una comprensión equivocada de la subsidiariedad, incompatible con la jurisprudencia constitucional, según la cual la existencia formal de otros mecanismos no excluye la procedencia de la tutela cuando estos no ofrecen una protección oportuna y eficaz frente a la vulneración concreta²¹.

En este caso, ninguno de los mecanismos invocados remueve la barrera material que impide el acceso al transporte, ni evita la reiteración del daño. Las vías administrativas pueden derivar en sanciones posteriores, pero no garantizan el acceso presente, digno y no discriminatorio a un servicio público esencial. Esta equiparación desconoce que la tutela no se orienta a sancionar conductas

²¹ Corte Constitucional, Sentencias T-035 de 2025, T-349 de 2024, T-011 de 2022 y T-003 de 2022.

pasadas, sino a restablecer de manera inmediata el goce efectivo de los derechos cuando estos se encuentran amenazados o vulnerados.

Finalmente, al declarar improcedente la acción, el juez de segunda instancia invisibilizó el carácter actual y continuo de la afectación. Al hacerlo, naturalizó la exclusión y trasladó a la accionante la carga de soportar indefinidamente la barrera, mientras agotaba mecanismos que no ofrecen una solución real.

6. Conclusiones y solicitudes

Con base en los argumentos expuestos, la Defensoría del Pueblo considera que el presente caso no se agota en la situación individual de la accionante, ni puede ser reducido a un problema de salud o de adecuación corporal, sino que revela una falla estructural en el diseño y la operación del servicio público de transporte que excluye y discrimina cuerpos como el de la accionante.

La Constitución, el bloque de constitucionalidad y la jurisprudencia constitucional imponen al Estado y a los prestadores de servicios públicos el deber de garantizar la accesibilidad, remover barreras físicas y adoptar ajustes razonables, de modo que el acceso al transporte público, como presupuesto del ejercicio de la libertad de locomoción y del derecho a la ciudad, se realice en condiciones de igualdad y dignidad.

En este contexto, la negativa reiterada de acceso, la ausencia de respuestas institucionales efectivas y la conducción del problema desde un enfoque predominantemente médico configuran una vulneración de los derechos fundamentales a la igualdad, la libre locomoción, la vida digna y la salud de la accionante, que exige una respuesta constitucional orientada tanto a la protección inmediata como a la prevención de futuras exclusiones, conforme a los mandatos del Estado social de derecho.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo considera que este caso ofrece a la Corte Constitucional una oportunidad relevante para ampliar la discusión pública y jurídica sobre formas de discriminación que, aunque profundamente arraigadas, permanecen socialmente normalizadas e invisibilizadas, como ocurre con la estigmatización y exclusión de personas gordas y obesas, situación que se vive de forma diferente en relación al género. Sobre este último punto, la Corte debe considerar que nos encontramos en este caso frente a una forma de discriminación que es interseccional, toda vez que se trata de una mujer

discriminada en razón de su diversidad corporal respecto a su derecho a la locomoción en el transporte público. En este caso el género actúa en dos dimensiones. Por una parte, tal y como lo han demostrado estudios sobre el transporte²², las mujeres sufren violencia y se sienten inseguras en el transporte público. Por otra parte, como lo ha mostrado la literatura especializada, las mujeres son “particularmente vulnerables a la discriminación por peso, prejuicio y estigma”²³.

La denominada gordofobia opera hoy en múltiples niveles —simbólico, institucional y material— y se traduce en barreras concretas para el acceso a servicios públicos, al espacio urbano, a la representación social y, en últimas, a una ciudadanía plena. Puede operar tanto por actitudes prejuiciosas de los actores sociales como por efecto de las políticas públicas que no atienden las necesidades de todas las personas según su diversidad corporal. Reconocer estas dinámicas no implica promover prácticas contrarias a la salud ni relativizar su importancia; por el contrario, supone desmontar una mirada estigmatizante que reduce a las personas a su cuerpo y desplaza la responsabilidad del entorno y de las instituciones.

La garantía del derecho de la libre locomoción es una condición indispensable para ejercer plenamente el derecho a la ciudad. Esto supone que las políticas urbanas y de transporte deben diseñarse desde la equidad, la inclusión y el respeto a la diversidad, asegurando que todas las personas, sin discriminación, puedan habitar, transitar y participar en la vida urbana en condiciones de igualdad. En suma, la garantía conjunta ambos derechos es fundamental para lograr que las ciudades se consoliden como espacios accesibles y libres de discriminación. Por tanto, la garantizar el acceso al transporte público en condiciones de dignidad no solo habilita la movilidad, sino que abre la puerta al ejercicio de otros derechos fundamentales y a la participación en la vida social. En este sentido, la Defensoría estima que visibilizar estas exclusiones y abordarlas desde un enfoque constitucional de igualdad material, dignidad humana y no discriminación contribuye a la construcción de una sociedad más

²² Secretaría Distrital de Movilidad (2024). *Caracterización de los patrones de movilidad en Bogotá con enfoque de género e interseccional*. Informe final de consultoría, marzo de 2024, Bogotá.

²³ “Las mujeres son particularmente vulnerables a la discriminación por peso, prejuicio y estigma, en un contexto en el que la conexión entre la delgadez y las expresiones ideales de feminidad incorpora un “culto” (Hesse-Biber, 2008) y una “tiranía” (Chernin, 1994) de la delgadez en la vida de las mujeres”. Cita original en inglés, traducción libre de la Defensoría. Mohr, Elizabeth; Jamie, Kimberly; Hockin-Boyers, Hester (2025). “Fatphobia as a form of gender-based violence: Fat women, public space and body belonging work”, *Fat Studies*, vol. 14, núm. 1, pp. 1-15. DOI: 10.1080/21604851.2025.2469357

incluyente, en la que todas las personas, con independencia de su corporalidad, puedan desarrollar su proyecto de vida sin cargas indebidas ni estigmas socialmente aceptados. En conclusión, la Defensoría del Pueblo

DEFIENDE

Que la diversidad corporal es una categoría constitucionalmente protegida por estar íntimamente contenida en la dignidad humana; por tanto, debe garantizarse la igualdad y no discriminación en razón de estas características personales. En relación con la situación concreta del caso, el uso en los buses de torniquetes basados en las medidas de un cuerpo estándar vulnera los derechos de la accionante a la libertad de locomoción en conexión con el acceso al transporte público y el derecho a la ciudad en condiciones de igualdad. Teniendo en cuenta lo anterior, la Defensoría solicita que la Corte Constitucional ampare los derechos fundamentales igualdad, movilidad y vida digna de *Rocío* y

- i) Revoque la sentencia del 19 de agosto de 2025 proferida por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Armenia, que declaró la improcedencia de la acción de tutela al considerar que no se cumplía el requisito de subsidiariedad.
- ii) Precise que, en casos relativos al acceso a servicios públicos esenciales atravesados por barreras de accesibilidad y factores de estigmatización, los jueces de tutela deben centrar el análisis en la existencia de la barrera institucional y en la obligación de establecer una infraestructura que no genere discriminación, sin supeditar la protección a la acreditación de una discapacidad o a valoraciones reductivas sobre el cuerpo de la persona accionante.
- iii) Disponer que el Ministerio de Transporte, la Alcaldía de Armenia y la empresa AMABLE E.I.C.E. sean vinculados al cumplimiento de las órdenes que se adopten en la sentencia, en atención a que la controversia analizada compromete aspectos de regulación, diseño, vigilancia y operación del sistema de transporte público, y no solo actuaciones atribuibles a los operadores.
- iv) Ordenar a las empresas operadoras del servicio de transporte público colectivo del municipio de Armenia que permitan a *Rocío* el acceso a los vehículos por una puerta alternativa cuando el diseño del torniquete o del sistema de validación le impida el ingreso, sin que ello genere sanciones,

- reproches o restricciones, y sin exigirle acreditaciones médicas adicionales.
- v) Ordenar a las empresas operadoras que elaboren y adopten, en un término razonable, un protocolo interno de atención para casos de usuarios que, por condiciones corporales o de movilidad, no puedan acceder al servicio a través de los dispositivos estándar, garantizando el enfoque de derechos, la dignidad humana y la no discriminación.
 - vi) Ordenar a las autoridades competentes en materia de transporte para que, conforme al artículo 365 de la Constitución Política, evalúen de manera progresiva el diseño y la operación de los sistemas de transporte público, con el fin de identificar y remover barreras físicas incompatibles con la diversidad corporal y funcional de la población usuaria, y avanzar hacia modelos de accesibilidad universal y diseño inclusivo.
 - vii) Promover campañas de sensibilización para la población en general y los operadores de transporte público sobre la importancia de la inclusión y el respeto hacia las personas con condiciones especiales de movilidad.

Cordialmente,



LUZ MARIA SÁNCHEZ DUQUE

Defensora Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales

Proyectado por: María Andrea Figueroa Alfonzo, Paula Andrea Orozco Roa, Andrés Felipe Alba Bohórquez y Mauricio Ariel Albarracín Caballero, funcionarias/os de la Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, con insumos aportados por la Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, Delegada para Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y Delegada para Derecho a la Salud y Seguridad Social.

Revisado para firma por: Luz María Sánchez Duque, Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales; Paula Aponte Urdaneta, Vicedefensora del Pueblo, Andrea Delgado Perdomo, contratista de la Vicedefensoría del Pueblo y Catalina Boada Acosta, asesora de la Defensora del Pueblo;

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.