



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
I. Glosario	5
II. Uso correcto del lenguaje para referirse a las personas con discapacidad	10
III. Recomendaciones generales para la atención presencial de las personas con discapacidad	12
IV. Recomendaciones específicas por tipo de discapacidad	13
a) Discapacidad física	13
b) Discapacidad visual	14
c) Discapacidad auditiva	14
d) Discapacidad intelectual /cognitiva	15
e) Discapacidad psicosocial	15
f) Atención a personas con sordoceguera	15
V. Recomendaciones para otros tipos de atención	16
a) Atención telefónica	16
b) Atención de peticiones, quejas y reclamos	16
VI. Claves básicas para lograr un servicio incluyente	17
Bibliografía	18



INTRODUCCIÓN

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas de 2006 cambió la visión hacia las personas con discapacidad y creó un nuevo movimiento por los derechos de esta población, históricamente discriminada, ignorada y aislada.

Este instrumento trajo consigo un reconocimiento a la igualdad, autonomía y dignidad de las personas con discapacidad. Este nuevo modelo social concibe la discapacidad desde un punto de vista más integral complejo y abierto, como quiera que no la reduce a una situación estrictamente personal o a un tema médico, sino que se configura a partir de las especificidades y diversidad de las personas, en conjunción con las barreras del medio que existan para ellas. En consecuencia, entiende que dichos factores son interdependientes y, por lo tanto, en caso de que uno no exista, no hay discapacidad ²

La finalidad es eliminar todas las barreras físicas, sociales, actitudinales y jurídicas de antaño, que no han permitido a las personas con discapacidad acceder y reivindicar sus derechos humanos. La nueva concepción, bajo el modelo social, parte de que la discapacidad no es una condición anormal que deba superarse para acceder a los derechos y bienes sociales, sino una particularidad del individuo, mediada por las barreras impuestas por un entorno, generalmente erigido sin considerar las exigencias de la población con discapacidad.

Para el Estado colombiano surge la obligación de proteger y asegurar el goce pleno de los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad. Así mismo, debe promover el respeto de su dignidad y procurar la eliminación de las barreras que impiden su inclusión social plena, por medio del diseño universal y los ajustes razonables.

1. Ratificada por Colombia mediante la Ley 1349 de 2009.

2. Ministerio de Justicia y del Derecho. Capacidad jurídica y derechos de las personas con discapacidad en el marco del derecho notarial, 2020. Disponible en <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Cartilla%20notarial%20en%20materia%20de%20Discapacidad%20diagramada.pdf>.

En consecuencia, existen importantes normativas como la Ley 1145 de 2007, que organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, la Ley 1346 de 2009, que aprueba la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad, y la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Así mismo, la Ley 82 de 1988 aprobó el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en 69ª reunión en Ginebra, 1983. Esta ley dispone que debe respetarse la igualdad de oportunidades y de trato para trabajadoras y trabajadores [inválidos]. Además, establece que las medidas positivas especiales encaminadas a lograr la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre los trabajadores inválidos y los demás trabajadores no deberán considerarse discriminatorias respecto de estos últimos.

Por lo ³expuesto, la Procuraduría General de la Nación, como garante de los derechos humanos y defensora de los intereses de la sociedad, está llamada a velar por estas obligaciones convencionales, constitucionales y legales y a prestar en todo momento un servicio incluyente y acorde con las necesidades de los diferentes usuarios que acudan a la entidad.

En este sentido, este documento tiene por objeto presentar el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad, para establecer lineamientos y ofrecer recomendaciones generales que deben seguir todos los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación que presten cualquier servicio a esta población.



3. Por la importancia del Convenio 159 de 1988 y su alcance a nivel internacional, es preciso tener en cuenta que, aunque la palabra "invalides" ha sido revaluada en su contexto, para Colombia es de imperativo cumplimiento con el propósito de alcanzar la igualdad y equidad de oportunidades.



I. GLOSARIO

A Accesibilidad

“Es la condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente, la cual genera obligaciones relacionadas con el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, para eliminar las barreras que puedan hallarse.”⁴

En otras palabras, son todas las adecuaciones necesarias para que las personas con discapacidad tengan acceso en condiciones de igualdad a todos los bienes, productos y servicios abiertos al público o de uso público.⁵

Acciones afirmativas

Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.

Ajustes razonables

Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera, en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce y ejercicio efectivo de sus derechos en igualdad de condiciones.⁶

Audio descripción

Sistema que complementa el contenido visual de materiales audiovisuales con descripciones sonoras complementarias, con el objetivo de proporcionar información sobre la situación espacial, gestos, actitudes, paisajes, vestuario, entre otros.⁷

B Barreras

Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser.⁸

- **Actitudinales:** conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones y/o estigmas que impiden u obstaculizan el acceso, en condiciones de igualdad, de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.

4. Naciones Unidas, Informe de la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad, 20 de diciembre de 2016, párr.33. Disponible en <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/informe-de-la-relatora-especial-de-las-personas-con-discapacidad-diciembre-2016.pdf>

5. Naciones Unidas, Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General No. 1. (2014). Artículo 12: Igual reconocimiento ante la ley. CRPD/C/CG/1. Párr. 12. Disponible en <http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2019/01/Observaci%C3%B3n-1-Art%C3%ADculo-12-Ca-pacidad-jur%C3%ADdica.pdf>

6. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 2

7. Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

8. Artículo 2 de la Ley 1618 de 2013.

- **Comunicativas:** obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, el desarrollo, en condiciones de igualdad, del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Físicas:** obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

Baja visión

Incapacidad de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva común. Para considerar a una persona con baja visión se requiere que la alteración visual sea bilateral e irreversible y que exista una visión residual que pueda ser cuantificada.⁹

Braille

Es un sistema de lectura y escritura táctil¹⁰ pensado para personas con discapacidad visual, basado en el sentido del tacto. El Braille no es una lengua o un idioma propio, sino un mecanismo de escritura con base en puntos de relieve sobre una superficie lisa. Se trata de una manera diferente de representar el alfabeto tradicional de las lenguas verbales.¹¹

C

Capacidad legal

Habilidad que la ley reconoce a una persona para obligarse por sí misma, sin la intervención o autorización de otra. Todas las personas con discapacidad mayores de edad tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usan o no apoyos para la realización de actos jurídicos.

D

Discapacidad

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.¹²

Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:¹³

- **Física:** en esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo o presencia de desórdenes del movimiento corporal. En el desarrollo de sus actividades cotidianas, pueden experimentar diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación con los diversos entornos, como caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos, realizar actividades de cuidado personal o del hogar e interactuar con otros sujetos, entre otras.

9. Ley 1680 de 2013.

10. Para una historia del sistema se puede consultar en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49207740> 2 Fuente: <https://www.caracteristicas.co/braille/#ixzz6RuiX5qg7>.

11. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/braille/>

12. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Disponible en <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

13. Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social.

• **Visual:** en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Comprende a las personas ciegas o con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores o rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de si afecta a uno o ambos ojos.

• **Auditiva:** en esta categoría se encuentran personas que presentan deficiencias permanentes en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por lo tanto, para la comunicación oral.

• **Intelectual:** se refiere a las personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Esto ocasiona deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

• **Psicosocial (intelectual):** surge de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas, según su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Dispositivos de asistencia para la comunicación

Hacen referencia a los dispositivos o tecnologías especializados en aumentar:

• **Audición:** audífonos, implante coclear, sistema FM, entre otros.

• **Visión:** dispositivos para apoyar el acceso al computador (software lector de pantalla y magnificador de pantalla), a la lectura (reproductores de audio, lupas electrónicas, lectores autónomos) y a los teléfonos, entre otros.

• **Capacidades de comunicación:** subtítulos, dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (comunicadores, software de comunicación), entre otros.

• **Comunicación aumentativa y alternativa:** estos sistemas permiten que personas con dificultades de comunicación puedan relacionarse e interactuar con los demás, manifestando sus opiniones, sentimientos y la toma de decisiones personales para afrontar y controlar su propia vida.

Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral con imágenes, pictogramas y/o señas, y sustituyen o apoyan al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente.¹⁴

14. Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Diseño universal

Es la creación de entornos, productos y servicios que sean accesibles y utilizables por la mayor cantidad de personas posible, sin necesidad de adaptaciones específicas o modificaciones adicionales.¹⁵ Este enfoque promueve la inclusión y la igualdad de oportunidades.

E Enfoque diferencial

Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.¹⁶

Entorno físico accesible

La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los obstáculos y barreras que dificultan el acceso a las instalaciones internas y externas de sitios públicos, tales como, las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo. Esto comprende no solo los edificios, sino también los senderos, los bordes del pavimento y los obstáculos que bloquean la circulación de peatones. Se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos espacios.¹⁷

F Formatos alternativos

Presentación de la información en medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier categoría de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir Braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.¹⁸

G Guía intérprete

Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, describe el entorno visual donde se encuentran y guía la movilidad de la persona con discapacidad, con un amplio conocimiento de los sistemas de comunicación necesarios según el tipo de discapacidad.¹⁹

I Inclusión social

Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.²⁰

L Lenguaje

Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.²¹

15. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

16. Ley 1618 de 2013.

17. Ley 1618 de 2013.

18. Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

19. Ley 982 de 2005.

20. Artículo 2 de la Ley 1618 de 2013.

21. Artículo 2 de la Ley 1346 de 2009.

M

Macrotipo

Hace referencia a la impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, entre otros, para el acceso a la información para personas con baja visión o personas mayores. Para la entrega de información en formato de macrotipos, deben considerarse las siguientes especificaciones: letra Arial o Verdana, tamaño de la letra entre 12 a 36 puntos, alineado a la izquierda, interlineado 1.5 a doble y uso de sangría para facilitar la identificación del inicio del párrafo.²²

P

Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad “incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”²³

S

Software lector de pantalla

Tipo de software que captura la información de los sistemas operativos y de las aplicaciones, con el fin de brindar información que oriente de manera sonora o táctil a usuarios ciegos en el uso de las alternativas que proveen los computadores.

T

Trato digno

Parte de la observancia de aspectos tales como respeto, amabilidad, empatía, inclusión y reconocimiento de las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción.

V

Víctimas con discapacidad

Aquellas personas que, además de haber experimentado los hechos victimizantes, presentan alguna condición física, mental, intelectual o sensorial a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, incluidas las actitudinales, puedan impedir su integración plena y efectiva en la sociedad, en condiciones de igualdad.

La condición de víctima, al interactuar con la discapacidad, puede generar tres posibles escenarios:

- El hecho victimizante genera directamente la discapacidad física, sensorial, intelectual mental o múltiple.
- La víctima ya presentaba una discapacidad antes de la ocurrencia del hecho victimizante, pero este agravó la discapacidad.
- La víctima ya ha experimentado el hecho victimizante y posteriormente adquiere la discapacidad.

Si bien los tres escenarios pueden generar necesidades diversas, todas las personas incluidas en cualquiera de estos tienen la doble condición de víctimas con discapacidad y deben ser atendidas, asistidas y reparadas de manera integral y de forma diferenciada.

22. Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

23. Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2007). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 1. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

24. Son hechos victimizantes: abandono o despojo forzado de tierras, los actos terroristas, amenaza combates, enfrentamientos y hostigamientos, violencia sexual, desaparición forzada, homicidio, masacre, accidentes con Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI), secuestro, tortura, vinculación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes a actividades relacionadas con los grupos armados, así como los que determine la ley. <https://mesanacionaldevictimas.org/hechos-victimizantes/>

25. Unidad de Atención para las Víctimas, Cartilla preguntas frecuentes sobre las víctimas con discapacidad, 2013. Disponible en <https://www.unidad-victimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/discapacidad.pdf>.

II. USO CORRECTO DEL LENGUAJE PARA REFERIRSE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es importante evitar términos que pueden ser percibidos como despectivos, además, siempre se debe anteponer la condición de persona antes de su discapacidad específica para enfatizar su dignidad y valor como individuos.

¿Cómo debes referirte apropiadamente a las personas con discapacidad de manera digna? A continuación, las expresiones correctas:

NO SE DICE

- Discapacitado
- Deficiente
- Enfermito
- Minusválido
- Incapacitado
- Disminuido
- Inútil
- Anormal
- Persona especial
- Persona en situación de discapacidad
- Persona con necesidades especiales
- Persona diversamente hábil
- Persona con diversidad funcional
- Persona con capacidades diferentes
- Super héroe
- A pesar de su discapacidad...
- Pobrecito o cualquier expresión en diminutivo

- Paralítico
- Cojo
- Lisiado
- Inválido
- Tullido
- Minusválido
- Impedido
- Mutilado
- Postrado en una silla
- Postrado en cama

- Retardado o retrasado mental
- Especial
- Mongólico
- Tonto
- Bobito
- Tarado

- Lenguaje de señas

SE DICE

Personas con discapacidad
(Término definido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por el Estado colombiano mediante la Ley 1346 de 2009)

- Persona con discapacidad física o movilidad reducida
- Persona con discapacidad motriz
- Persona usuaria de silla de ruedas

- Persona con discapacidad intelectual o cognitiva

- Lengua de señas

-El Ciego -Invidente -Cieguito -Invidente -Cegatón -Corto de vista	-Persona con discapacidad visual -Persona ciega -Persona con baja visión
-Enfermos mentales -Locos -Dementes -Trastornados -Depresivos -Esquizofrénicos -Bipolares -Loquito o cualquier expresión en diminutivo	-Personas con discapacidad psicosocial -Personas que requieren atención en salud mental -Personas con diagnósticos en salud mental -Personas con depresión -Personas con esquizofrenia -Personas con bipolaridad
-Mudo	-Persona con discapacidad del habla
-Sordomudo -Mudo -El sordo -Corto de oído -Sordito o cualquier expresión en diminutivo	-Persona con discapacidad auditiva -Persona sorda -Persona con hipoacusia
-El ciego y sordo -Despistado	-Persona con sordoceguera -Persona sordociega
-Chuequito o cualquier expresión en diminutivo -Enano -Gigante	-Persona de talla baja -Persona de talla alta
-Ancianos -Viejos -Veteranos -De la tercera edad -De la cuarta edad -Abuelitos o cualquier expresión en diminutivo	-Personas mayores
-Gorda -Obesa -Rellena	-Persona de talla gruesa

III. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Inicie el contacto visual, salude de forma amable y preséntese antes de comenzar la atención.
- Centre la atención en las capacidades de la persona y no en su discapacidad.
- Pregúntele su nombre y establezca un trato cercano, pero respetuoso.
- Permita que la persona hable por sí sola y evite dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- Pregunte antes de brindar apoyo y siga las indicaciones que le da la persona.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Al brindar información, hágalo de manera clara y pausada y, si es necesario, utilice otros recursos para hacerse entender, tales como gesticulación, escritura u otros medios de comunicación.
- Evite tratar a la persona como si fuera incapaz de entender la información suministrada.
- Asegúrese de que la persona haya comprendido el mensaje y dele la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- Si el servicio que se brinda requiere de un tiempo de espera o desplazamiento adicional, infórmelo al usuario.
- Permita que la persona se comuniqué por medio de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que le resulte efectivo para expresarse.
- Acceda al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorice el uso de audífonos, oír música, adoptar determinadas posturas, consumir alimentos o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación de la persona.²⁶
- Respete el espacio personal del usuario y evite tocarlo sin su consentimiento.
- Evite hacer comentarios o preguntas intrusivas sobre su discapacidad.
- Despídase de forma amable y valide si la persona quedó conforme con el servicio prestado.
- Recuerde que cada persona es única y puede tener necesidades y preferencias diferentes, así que siempre es importante estar abierto y dispuesto a adaptarse para brindar la mejor atención posible.

26. Ministerio de Justicia y del Derecho. Protocolo de Atención Inclusiva en el acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad, 2019. Disponible en [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencion%CC%8In%20Personas%20con%20Discapacidad%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencion%CC%8In%20Personas%20con%20Discapacidad%20(2).pdf)



IV. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS POR TIPO DE DISCAPACIDAD

a) Discapacidad física

- Antes de brindar ayuda, pregunte a la persona si la requiere. Por ejemplo, no empuje la silla de ruedas o tome del brazo a la persona cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Sitúese al frente y a la misma altura de la persona para hablar. Si el puesto desde el cual realiza su labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, busque alternativas de acercamiento y asistencia al usuario.
- No cuelgue cosas y no se apoye sobre la silla de ruedas, ya que es parte del espacio corporal de la persona.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- Procure despejar el espacio para que la persona pueda moverse fácilmente.
- Evite el contacto físico mientras la persona se desplaza, para no obstaculizar su movilidad.
- No subestime a una persona por su aspecto físico (si son adultos, no los trate como niños). Actúe con naturalidad, evite las situaciones exageradas y la sobreprotección.

b) Discapacidad visual

- Al saludar, esté atento si la persona le extiende la mano para saludarlo.
- Preséntese por su nombre e informe si hay otra u otras personas presentes que también la van a atender.
- Siempre que se dirija a la persona hágalo por su nombre, para que tenga claro que le habla a él/ella.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes que la asisten en sus consultas o trámites.
- Para guiar a la persona, utilice términos claros que le permitan ubicarse espacialmente, tales como “a su derecha” o “a su izquierda”. No use palabras como “aquí” o “allá” y evite usar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”.
- Indíquele cuando se vaya a ausentar y cuando regrese.
- Utilice normalmente las palabras “observar”, “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está realizando en el momento. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo jale, distraiga, consienta, proporcione comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de esta sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos, evitando puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros. Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas

c) Discapacidad auditiva

- Tener en cuenta que el hecho de llevar audífono no significa que la persona escuche claramente.
- Háblele a la persona de frente, permítale ver sus labios.
- Module sus palabras con naturalidad, sin exagerar la gesticulación.
- No alce exageradamente la voz, a menos que la persona se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito. Si la persona lee, el servidor puede apoyarse en guías para indicarle visualmente a la persona el procedimiento a seguir.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas.
- Si la persona sabe lengua de señas, trate de contactar a un intérprete (existen herramientas tecnológicas que permiten la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual).

d) Discapacidad intelectual /cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante, recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, sea paciente, conceda el tiempo que necesite y asegúrese de que comprenda la información suministrada.
- Si el usuario no se expresa oralmente (casos más severos) y hay un tercero acompañante, se puede recurrir a él.

e) Discapacidad psicosocial (intelectual)

- En ocasiones, este tipo de discapacidad no resulta evidente al primer momento de la atención.
- Si la persona eleva la voz o se altera, evite hacer lo mismo o generar discusiones. En este caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo, de conformidad con el protocolo de atención de casos especiales.
- Tenga paciencia, puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulta el nivel de comunicación.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

f) Atención a personas con sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente, el acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender por medo de este- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, quien puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.



V. RECOMENDACIONES PARA OTROS TIPOS DE ATENCIÓN

a) Atención telefónica

En relación con la atención de los ciudadanos a través del canal telefónico, además de las referenciadas para el canal presencial, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación, en caso de que requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información suministrada.
- Haga uso de estrategias como el Centro de Relevo,²⁷ en caso de requerirlo.

b) Atención de peticiones, quejas y reclamos

Es recomendable que la entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la entidad a mejorar el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad. Recuerde que el servicio debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario.

Por lo tanto, revise qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención ocasionan que el servicio en la entidad no sea accesible y/o incluyente y comprométase a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

27. "El Centro de Relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas colombiana en línea. Esta iniciativa del MINTIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- FENASCOL ha evolucionado, desde el 2001, apoyándose en la tecnología, lo que permite actualmente, el acceso a los servicios desde cualquier dispositivo móvil, las 24 horas del día y de forma gratuita." Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-198256.html>



VI. CLAVES BÁSICAS PARA LOGRAR UN SERVICIO INCLUYENTE

- 1.** Incluir en el Sistema de Gestión de Calidad el criterio de inclusión o accesibilidad, como variables necesarias para la evaluación de la calidad.
- 2.** Identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo, administrativo, entre otras, que impidan al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio de excelencia.
- 3.** Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- 4.** Elaborar con las diferentes áreas de la entidad un Plan de Mejoramiento que permita superar las barreras identificadas en el corto y mediano plazo, y publicarlo a través de medios internos.
- 5.** Realizar ejercicios de capacitación a todos los servidores públicos, contratistas y proveedores de la entidad, sobre los derechos y recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.
- 6.** Consultar periódicamente a las personas con discapacidad sobre la calidad de la atención, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2019). Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, Disponible en https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf.

Comisión Intersectorial de Movilidad y Accesibilidad (2020). Guía de “Expresiones dignas”. Sistema Nacional de Discapacidad de la República de Colombia.

Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública, Fundación Saldarriaga Concha, Arquitectura e Interiores (2014). Guía para entidades públicas, Servicio de Atención Incluyente.

Ministerio de Justicia y del Derecho (2020) Capacidad jurídica y derechos de las personas con discapacidad en el marco del derecho notarial. Disponible en <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Cartilla%20notarial%20en%20materia%20de%20Discapacidad%20diagramada.pdf>.

Ministerio de Justicia y del Derecho (2019). Protocolo de Atención Inclusiva en el acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad. Disponible en [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20(2).pdf)

Naciones Unidas (2016). Informe de la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad, 20 de diciembre de 2016. Disponible en <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/informe-de-la-relatora-especial-de-las-personas-con-discapacidad-diciembre-2016.pdf>

Unidad de Atención para las Víctimas. Cartilla preguntas frecuentes sobre las víctimas con discapacidad. 2013. Disponible en <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/discapacidad.pdf>.

NORMATIVA

Constitución Política de Colombia (1991).

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Ley 1346 de 2009. 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.

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1287 de 2009. Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997.

Ley 1680 de 2013. Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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.

Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.

Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones

Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.

Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Anexo Técnico 1 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías y la Información, Por medio del cual se establecen las directrices de accesibilidad web.



GRUPO DE TRABAJO POR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

APROBÓ:

LUZ MYRIAM REYES CASAS.
Procuradora Delegada para Asuntos
Civiles Coordinadora del Grupo

DIANA YOLIMA NIÑO AVENDAÑO
Procuradora Delegada para El
Seguimiento del Acuerdo de Paz

ROSA ELVIRA GÓMEZ LUGO
Procuradora Delegada para la Moralidad
y la Transparencia Pública

TATIANA OÑATE ACOSTA
Procuradora Delegada para la Gestión
y la Gobernanza Territorial

VIVIANA MERCEDES DE JESÚS MORA VER-
BEL Procuradora Delegada para la Defensa
de los Derechos de la Infancia, la Adolescen-
cia, la Familia y la Mujer

DIANA MARGARITA OJEDA VISBAL
Procuradora Delegada para Asuntos
del Trabajo y la Seguridad Social