

Guía para Entidades Públicas

Servicio y Atención

Incluyente



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección del Proyecto y Textos **ENTIDADES PÚBLICAS**

Departamento Nacional de Planeación **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**

Cra 10 # 24 – 49, Piso 7
PBX: (57+1) 3815000
www.servicioalciudadano.gov.co
www.dnp.gov.co
ROSA IRENE RUBIO
Directora
CAMILO ALEJANDRO ESPITIA
Asesor
ADRIANA PAOLA LUENGAS
Asesora
CATALINA BUSTOS
Asesora

Departamento Administrativo **de la Función Pública**

Bogotá, Cra. 6 # 12-62
PBX: (57+1) 3344080 / 3344086
www.dafp.gov.co

ORGANIZACIONES PRIVADAS **Fundación Saldarriaga Concha**

Bogotá, Cra. 11 # 94-02 Of. 502
Tel. (57+1) 6226282
www.saldarriagaconcha.org
SORAYA MONTOYA
Directora Ejecutiva
CAROLINA CUEVAS
Líder de Incidencia en Política Pública
DIANA PATRICIA MARTÍNEZ
Líder de Proyectos en Educación
LUISA FERNANDA BERROCAL
Coordinadora de Comunicaciones
MAGDA XIMENA ACEVEDO
Analista de Comunicaciones
RICARDO BECERRA SÁENZ
Consultor Externo en Accesibilidad

Arquitectura e Interiores

Bogotá, Cra. 14 # 98-51
PBX: (57 +1) 6029960
www.aei-col.com
ANDRÉS VELAZCO
Director General
MARTA GALLO
Socia
MARÍA CAROLINA BOTERO
Responsabilidad Social

Agradecemos a las entidades, instituciones, organizaciones y personas que aportaron sus conocimientos y experiencia a esta Guía:

ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Banco de la República
Migración Colombia - Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto Nacional para Sordos - Insoar
Museo Nacional de Colombia

ORGANIZACIONES PRIVADAS

Federación Nacional de Sordos de Colombia - Fenascal
Asociación Colombiana de Síndrome de Down - Asdown Colombia
Eccos Contacto Colombia
Voz por Vos

PERSONAS

Sonia Verswyvel
Marisol Moreno Angarita
Vladimir Claros
Daniel Lozano
Stefanía Gómez Olivella
Carlos Alberto Olarte Barajas
Libia Janeth Castillo

Diseño y diagramación

Ximena Vargas Rusce

Fotografías

Diana Gamba
Migración Colombia - Ministerio de Relaciones Exteriores
Banco de La República
Centro de Relevó
Federación Nacional de Sordos de Colombia - Fenascal
Museo Nacional de Colombia
Fundación Saldarriaga Concha

Impresión

Servigrafics SAS

El presente documento puede citarse o reproducirse en forma parcial o total, siempre y cuando se cuente con la autorización del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, la Fundación Saldarriaga Concha y de Arquitectura e Interiores, se dé crédito a la fuente y su utilización se haga exclusivamente con fines educativos o de investigación.

Bogotá, Colombia
2012

Guía para Entidades Públicas

Servicio y Atención Incluyente



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DEBERES GENERALES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	4
1.1. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos	5
1.2. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual	7
1.3. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico	8
1.4. Deberes para la adecuada atención de emergencias y desastres	9
2. RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS	10
2.1. Reconozca las diferentes discapacidades	10
2.1.1. Tipos de Discapacidad	10
2.2. Servicios de apoyo que favorecen la inclusión	13
2.3. Utilice una terminología apropiada	14
2.4. Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal por el cual interactúe	15
2.4.1. Canal presencial	15
2.4.1.1. Por tipo de discapacidad	17
2.4.2. Canal telefónico	20
2.5. Atención de peticiones, quejas y reclamos	21
2.6. Tenga en cuenta que...	21
2.7. ¡Claro que se puede!	23

INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del Estado. En esta medida, garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.

En consecuencia, es fundamental diseñar una estrategia de servicio que permita la materialización de estos principios. Para ello, el Gobierno Nacional ha venido trabajando en tres líneas: (i) diseño de marcos institucionales y de coordinación de la acción gubernamental; (ii) fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores públicos, y (iii) optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

En desarrollo de esta estrategia y como parte del trabajo mancomunado entre el sector privado y el sector público, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) se ha asociado con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, para la construcción de la *“Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención incluyente”*.

La citada Guía, resume las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades. En este sentido, se exponen los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

El documento se ha estructurado teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en cualquier sociedad, y reconociendo la importancia de realizar ajustes con el fin de garantizar que todos puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones.

En este orden de ideas, se espera que la presente Guía se constituya en una herramienta que ayude a las entidades de la Administración Pública a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.

1. DEBERES GENERALES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Mediante la Ley 1346 de julio 31 de 2009, Colombia ratificó la “**Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**”¹, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

En este sentido, los Estados que hayan ratificado la Convención se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

En desarrollo de esta obligación, la **Ley Antitrámites** (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado, cumplir con funciones administrativas para “*establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad*”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de **ajustes razonables**, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

AJUSTE RAZONABLE es cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera 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 (Art. 2º, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006*).

| 1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. naciones Unidas. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

Dicha obligación implica que las entidades públicas emprendan, como mínimo, las siguientes acciones para ajustar sus servicios²:

1.1. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos

- Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el **Diseño Universal**³ en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004. Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial:
 - * El ancho y el peso de las puertas.
 - * El acceso a los baños.
 - * La inclinación de las rampas.
 - * Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materiales mal ubicado, entre otros).
 - * Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.
 - * Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
 - * Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades: Adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros.

2 Reflexiones sobre la política pública para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos. Defensoría del Pueblo. 2010.

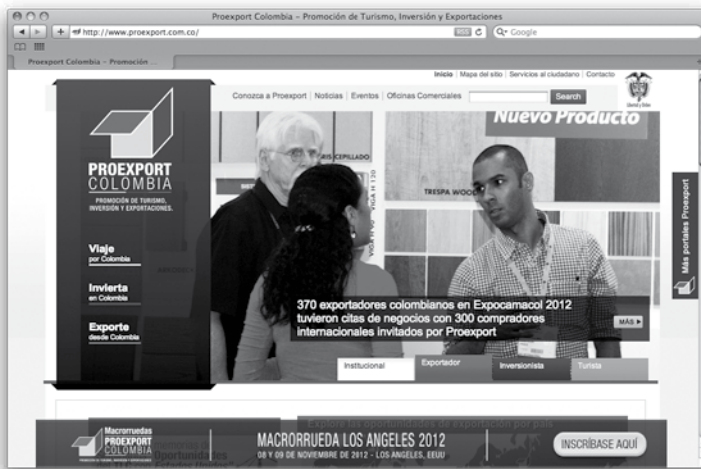
3 Diseño Universal: <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/>

- Dotar con materiales y equipo tiflotécnico sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías
- Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales. Tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, y más cuando los vigilantes son la primera cara de la entidad para el ciudadano.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza con el fin de evitar distractores.



1.2. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la *Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web*, que establezca los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia. Es necesario que se capacite a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para lograr cumplir con estos estándares.
- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar -en la medida de lo posible- tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.



Proexport Colombia, se convierte en un ejemplo de accesibilidad a la información en la web, con su página www.proexport.com.co

1.3. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico

- Para el caso de la atención a población sorda hacer uso del **Centro de Relevo**, el cual facilita comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. La iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia-Fenascol.

¿QUÉ ES EL CENTRO DE RELEVO?

El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

El servicio del Centro de Relevo está disponible de lunes a domingo incluyendo festivos de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Puede acceder a través de la página: <http://www.centroderelevo.gov.co>

Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevo en el siguiente link: <http://centroderelevo.ourtoolbar.com/>, siguiendo las instrucciones que allí se indican.



1.4. Deberes para la adecuada atención de emergencias y desastres

El Plan de Atención de Emergencias y Desastres y los planes de evacuación de las entidades públicas, deben prever y considerar las necesidades especiales de las personas con discapacidad, asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis.

Para ello es indispensable involucrar y preparar a los equipos de salud ocupacional de la Entidad, para que conozcan y se preparen adecuadamente en la protección del derecho a la vida y a la autonomía de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. Como mínimo, atienda a las siguientes sugerencias:

- Verifique el ancho y el peso de las puertas en caso de que estas hagan parte de las rutas de evacuación. Esto facilitará la evacuación de personas mayores, personas con discapacidad física y niños.
- Es importante que los brigadistas o las personas que hayan sido delegadas para atender emergencias den prioridad a los ciudadanos con discapacidad que se encuentren presentes y escuchen sus indicaciones sobre el tipo de ayuda que requieren.
- Es necesario contar con señalización luminosa y sonora en todos los espacios del centro de atención, incluidos aquellos con bajo flujo de personas (baños, pasillo y espacios al aire libre, entre otros). Esto con el propósito de alertar a todos los individuos que se encuentren en la Entidad. Recuerde que un referente universal de emergencia es la luz roja intermitente. Este tipo de señalización debe existir a lo largo de la ruta de evacuación.
- Garantice que todos los servidores públicos de la Entidad, tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad y el uso de Lengua de Señas.
- Los funcionarios y personal responsable de la atención, deben tener un perfil adecuado para brindar un servicio al cliente con amabilidad y respeto y entregar la información solicitada en el momento requerido.
- Dentro de la Entidad realice simulacros de evacuación, teniendo en cuenta los posibles panoramas que se puedan llegar a presentar, bien sea que estén presentes personas con discapacidad o no, bajo el contexto real de las instalaciones de la Entidad.
- Consulte las Recomendaciones para Población con Discapacidad Física brindadas por FOPAE en la Guía para elaborar Planes de Emergencia y Contingencia⁴.

4 *Guía para elaborar Planes de Emergencia y Contingencia*. FOPAE. 2012. Disponible en <http://www.fopae.gov.co/portal/page/portal/sire/manuales/documentos/PEB/ANexo3-Guias/ANEXO%203-%20GUIA%20PLANES%20EMERGENCIA%20Y%20CONTINGENCIAS.pdf>

2. RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Además de los compromisos institucionales, que son responsabilidad de los coordinadores de servicio al ciudadano, es fundamental que todos los servidores públicos, con especial énfasis en los que tienen relación directa con los ciudadanos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población.

En este sentido, lo primero que debe tener en cuenta es el respeto por las personas que implican las relaciones humanas. Este respeto parte del principio básico de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad -como cualquier otra persona- necesitan ser reconocidas y respetadas, ya que buscan que la sociedad comprenda que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

2.1. Reconozca las diferentes discapacidades

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

2.1.1. Tipos de Discapacidad

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen 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”⁵.

⁵ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>



El respeto por las personas con discapacidad inicia reconociendo cada discapacidad, solo así se brindará un servicio y una atención incluyente.

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad⁶:

• **Discapacidad Sensorial:**

- * Discapacidad visual
- * Discapacidad auditiva
- * Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Por su parte, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

6 *Guía para periodistas "Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla".* Fundación Saldarriaga Concha. 2012. Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.

• **Discapacidad Física o Motora**

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. La discapacidad física o motora se puede presentar como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis o la parálisis cerebral. Estas discapacidades se pueden manifestar como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden presentar dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas.

• **Discapacidad Cognitiva**

La discapacidad cognitiva se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. De la misma forma, en cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Ésta discapacidad empieza antes de los 18 años.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

• **Discapacidad Mental**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

• **Discapacidad Múltiple**

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera

particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial⁷.

2.2. Servicios de apoyo que favorecen la inclusión

Aún cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

- **Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:**
 - * Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
 - * Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los software JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
 - * Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.

- **Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**
 - * Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico
 - * Servicio de interpretación
 - * Servicio de Close Caption
 - * Tecnología de amplificación específica
 - * Señalización visual

- **Para personas con discapacidad cognitiva:**
 - * Información en lenguaje simple, explícito y breve.
 - * Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
 - * Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

• **Para personas con discapacidad física o motora**

- * Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- * Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.
- * Transporte accesible e inclusivo de acuerdo al Decreto 1660 de 2003.

2.3. Utilice una terminología apropiada

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla⁸:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja
	+ Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega
	+ Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
	+ Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida

8 *Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”.* Fundación Saldarriaga Concha, 2012. Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene...
- Aquejado por...	+ Persona en situación de...
- Padece...	
- Sufre de ...	+ Persona que tiene...

NO OLVIDE:

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término **personas con discapacidad**, como lo plantea la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009**.

2.4. Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal de por el cual interactúe

La interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran: presenciales (oficinas de atención y orientación), centros integrados de servicios (estáticos y móviles -Ferias de Servicio-) telefonía fija, telefonía móvil (voz y datos), correo postal y canales electrónicos (página web, correo electrónico, chat, redes sociales y cajero electrónico, entre otros).

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben tener una atención incluyente y de calidad sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

2.4.1. Canal presencial

No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Por lo tanto, evite hablarles en un tono añiñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.



Módulo de Atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR). Migración Colombia, Aeropuerto EL Dorado de Bogotá.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.

- * Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- * Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- * Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?

2.4.1.1. Por tipo de discapacidad

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

- **Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión**

- * No hale del vestuario o del brazo.
- * Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. 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.
- * Oriente con claridad utilizando expresiones como: *"a su izquierda encuentra"*, *"a su derecha está"* y otras similares.
- * Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- * Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé 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 él sobre su hombro o brazo.
- * Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, 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.

- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- * Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- * Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- * Evite taparse la boca o voltear cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- * No realice gestos exagerados de lo que está explicando.

- * 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 sorda está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido y establezca 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 y que , no todas saben leer y/o escribir.

• **Atención a personas con sordoceguera**

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

- * Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- * De 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 a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- * Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

• **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- * Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- * No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni los separe de estos, a menos que lo solicite.

- * No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- * No lo apresure y evite hacer jalones o empujones.
- * En caso de tener que cargar la silla de ruedas (lo cual no es adecuado, dado que debe haber accesibilidad para todos), debe ser realizado como mínimo por dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.
- * No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- * No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.



• Atención a personas con discapacidad cognitiva

- * Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- * La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- * Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- * Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

• Atención a personas con discapacidad mental

- * Diríjase con respeto.
- * Realice el saludo de la manera habitual.

- * Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- * Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- * Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

2.4.2. Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- * Aún 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 la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- * Recuerde que es su deber comunicar con claridad la información solicitada. Mantenga un tono de voz amigable y comunique de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada.



- * Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- * Haga uso de estrategias como el **Centro de Relevo** en caso de requerirlo.

2.5. 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 éstas 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 es EL SERVICIO el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario. Por tanto, revise qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, hacen 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 que restan calidad a los servicios.

Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, puede constituir un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos y el Estado.

2.6. Tenga en cuenta que...

- * Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- * Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- * Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- * Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.

- * La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.
- * Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto es importante contar con información auditiva.

CINCO 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. Recuerde que es fundamental 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 en la atención con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la Entidad.**

2.7. ¡Claro que se puede!

Estas son algunas buenas prácticas de las Entidades que cuentan con un servicio al ciudadano cada vez más incluyente:

- **Banco de la República**

Con la convicción de que es necesario romper las barreras para que todas las personas accedan a los servicios que prestan las instituciones públicas, el Banco de la República adelanta acciones en tres frentes: el primero, la adecuación de su infraestructura a nivel nacional. Las obras realizadas han incluido la demolición, replanteamiento y construcción de vestíbulos, escaleras, rampas, áreas de circulación, zonas de atención al público, oficinas y baños para personas con discapacidad. Además, se han modificado fachadas, andenes, la volumetría de los edificios y se han instalado equipos mecánicos como ascensores, plataformas o salva-escaleras. Ejemplo de ello son las obras realizadas en las Bibliotecas de Valledupar, Girardot, Quibdó e Ibagué.

En segundo lugar, la impresión de billetes cuenta con sistema braille, lo cual ha sido esencial para que la población con discapacidad visual identifique los distintos valores. Por último, se destacan las actividades culturales promovidas por la entidad, que con un enfoque de inclusión acercan a la población con discapacidad al mundo del arte, a las colecciones arqueológicas y a la lectura.



• Migración Colombia

Dentro de su Política de Servicio al Ciudadano ha incluido como parte fundamental la atención a Personas con Movilidad Reducida, PMR. Con la creación del espacio público denominado **Infraestructura para el Buen Servicio**, se implementan en las áreas de control migratorio de las terminales aéreas del país, módulos de atención para esta población, entre ellos, las de los aeropuertos internacionales José María Córdova (Rionegro- Antioquia) y EL Dorado (Bogotá).



• Museo Nacional

El Museo inició un Programa de Accesibilidad en la década del 90 y desde esta época ha desarrollado diversas actividades para garantizar a todos sus visitantes el uso igualitario de los servicios que ofrece. Para ello, ha diseñado material informativo en braille y en lengua de señas colombiana, exposiciones táctiles y servicios educativos dirigidos a los diferentes públicos.

Además, con el propósito de que sus instalaciones fueran accesibles para todos los públicos, en 2010 emprendió un proyecto arquitectónico que contempló el diseño de rampas para el ingreso al museo y la ampliación de los caminos peatonales. Así mismo, se instalaron barandas que ofrecen seguridad a los visitantes y sirven como apoyo a las personas con movilidad reducida.



¡... Y muy pronto su entidad!

Brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del Estado. Garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.