

# Cancillería **Incluyente**



---

*“No es la discapacidad lo que hace difícil la vida,  
sino las **barreras** que pone la sociedad”.*

*Julio Espinola*

# Contenido

Marco Legal .....	<b>4</b>
Aprendamos sobre discapacidad.....	<b>8</b>
Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque incluyente .....	<b>15</b>
Un cambio en la cultura organizacional.....	<b>18</b>
Nuestro Compromiso.....	<b>22</b>
¿Cómo atender a un ciudadano con discapacidad?.....	<b>23</b>
De acuerdo al tipo de discapacidad tenga en cuenta .....	<b>27</b>
Recuerde.....	<b>35</b>
Decálogo de la atención incluyente .....	<b>36</b>
Referencias bibliográficas.....	<b>38</b>



En el marco del fortalecimiento del Sistema de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio buscan el desarrollo de buenas prácticas que faciliten la atención con excelencia a la población con discapacidad, a través de garantizar el buen servicio y el acceso a la información pública, de tal forma que la cultura organizacional esté enfocada en el desarrollo permanente de una sociedad más justa, más incluyente y con igualdad de oportunidades.

La presente cartilla busca fortalecer las habilidades y las competencias de los servidores del Ministerio, mejorar los mecanismos de atención y participación ciudadana para los ciudadanos con discapacidad con un enfoque diferencial y de derechos, en un marco de igualdad y corresponsabilidad.

# Marco Legal

Las siguientes normas tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.

- **Constitución Política de Colombia.**
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.**
- **Ley Estatutaria 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 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”.*
- **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 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 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 1316 de 2009** “Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 361 de 1997, se reconoce un espacio en los espectáculos para personas con discapacidad y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1287 de 2009** “Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”.
- **Ley 1145 de 2007** “Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad 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 sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 361 de 1997** “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.



- **Ley 324 de 1996** “Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”.
- **Decreto 1350 de 2018** “Por el cual se adiciona el Título 3, a la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, denominado de las personas con discapacidad y se adiciona un capítulo sobre medidas para la creación y funcionamiento de las organizaciones de personas con discapacidad que las representen”.
- **Decreto 2011 de 2017** “Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público”.
- **Decreto 1421 de 2017** “Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad”.
- **Decreto 19 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 1538 de 2005** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.
- **Resolución 1239 de 2022** “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 1904 de 2017** *“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”.*
- **CONPES 4070 de 2021** *“Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto”.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047.** *Instrumentos de gestión de información pública.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4140.** *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4143.** *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4145.** *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4201.** *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4349.** *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.*

# Aprendamos sobre discapacidad

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y en concordancia con el Anexo Técnico Manual Técnico del Registro y Certificación de Discapacidad, incorporado a la norma a través de la resolución 1239 de 2022, 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.

Existen 7 categorías de discapacidad, las cuales no son mutuamente excluyentes así:

## 1. Discapacidad Física



En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegu-

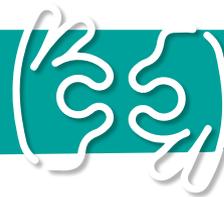


mentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Las personas con discapacidad física podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.

Para alcanzar mayor grado de independencia, podrían requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

## 2. Discapacidad auditiva



Describe la dificultad de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

En este tipo de discapacidad se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de adver-



tencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal, así como las dificultades de personas con sordera total en un solo oído.

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los Mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

### 3. Discapacidad visual



Este tipo de discapacidad describe las limitaciones de aquellas personas que presentan, en forma permanente, alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

En este tipo de discapacidad se pueden encontrar personas ciegas que tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos.



Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros.

Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

## 4. Sordoceguera



Es la categoría de discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

Las personas con esta condición requieren servicios especializados de guía interpretación y presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.



## 5. Discapacidad intelectual



Se caracteriza por la presencia de dificultades significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico, el aprendizaje de la experiencia y la planificación. En este tipo de discapacidad podemos encontrar, por ejemplo, a las personas con Síndrome de Down.

Las personas con esta condición no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad.



## 6. Discapacidad psicosocial (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.

Algunos casos que se presentan en este tipo de discapacidad son: las dificultades depresivas, bipolares, de ansiedad, de angustia, trastorno obsesivo/compulsivo, estrés postraumático, diferencias de personalidad, entre otros.

### Trastorno del espectro autista TEA

Una persona con esta condición puede presentar dificultades en la comunicación e interacción social, y sus intereses por objetos y/o temas suelen ser repetitivos y restringidos.

Es común encontrar en algunas de las personas con TEA alteraciones sensoriales, es decir, en la forma en la que se perciben los estímulos internos y externos. Las personas con TEA, tienen diferentes perfiles sensoriales, razón por la cual pueden ser muy o poco sensibles a estímulos (visual, táctil, olor, sabor, entre otros).



Aunque es una discapacidad, en muchos casos no visible, ninguna persona con TEA es igual a otra en cuanto a características observables y su forma de comunicación. En algunos casos pueden tener dificultades para mantener el contacto visual, expresar lo que sienten o piensan, mantener conversaciones y utilizar un lenguaje y/o un comportamiento ajustado al contexto.

## 7. Discapacidad múltiple



En este tipo de discapacidad se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo que implica dificultades en la vida cotidiana.

Las necesidades que se presentan son específicas en movilidad y comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

# Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque incluyente

Es responsabilidad de las entidades del Estado mejorar los sistemas de servicio al ciudadano sin desconocer el principio del “diseño universal” de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado para que todas las personas, independientemente de su situación, tengan acceso a la misma calidad del servicio.

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las





demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, son entendidas como los “ajustes razonables”.

Dependiendo del tipo, existen diversas herramientas en infraestructura, tecnologías de la información y habilidades comunicativas que facilitan la atención de ciudadanos con discapacidad, permitiendo un enfoque incluyente con igualdad de oportunidades para todos:

### **Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:**

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla.
- Software como JAWS (Job Access With Speech) y NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla y con imágenes con audio-descripción.

### **Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana.



- Servicio de Close Caption.
- Tecnología de amplificación específica.
- Señalización visual.

### **Para personas con discapacidad intelectual y Trastorno del espectro autista TEA:**

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Tiempos de espera reducidos.
- Instrucciones concretas, no utilice comparaciones.
- Imágenes o fotografías que permitan a la persona con TEA comprender la situación o la instrucción.
- Comunicación empática: dirigirse a la persona, y si no es posible interactuar con ella, acuda a su acompañante.

### **Para personas con discapacidad física:**

- 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.

# Un cambio en la cultura organizacional



El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la incorporación del principio de igualdad y no discriminación, trabaja para reconocer las necesidades de las personas con discapacidad y promover la superación de las barreras y el goce pleno de sus derechos.

Es así como la Cancillería reconoce la importancia de las siguientes acciones:

- Compromiso de la alta dirección en el mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía.

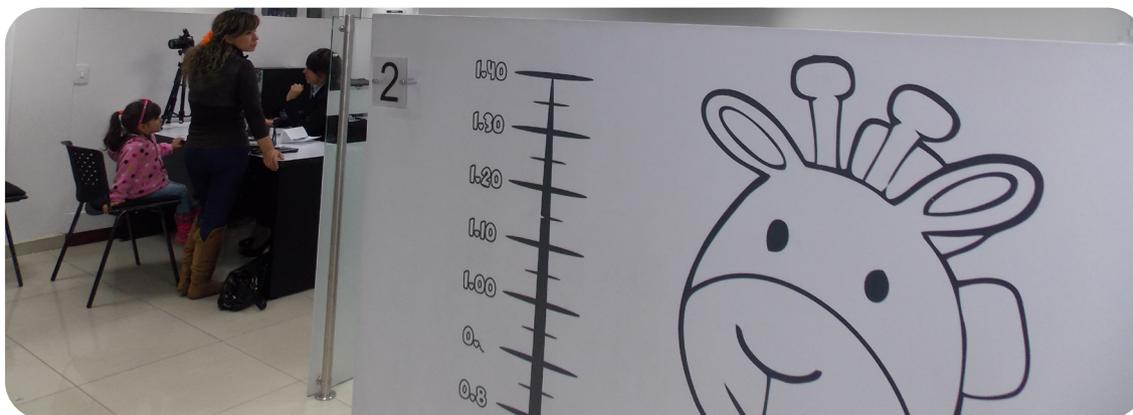


- Concientización y sensibilización de los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores sobre la mejora en la atención de personas con discapacidad.
- Definición de lineamientos en la atención de personas con discapacidad.
- Respuesta oportuna a las solicitudes de las personas con discapacidad a través de las herramientas de apoyo disponibles para tal fin.
- Implementación de las herramientas tecnológicas encaminadas al fortalecimiento de la atención a ciudadanos con discapacidad.
- Celebración de convenios tendientes a la facilitación de la atención de ciudadanos con discapacidad.



## Así estamos cambiando...

La Cancillería incluye el enfoque diferencial y social de la discapacidad, así como el principio de igualdad, no discriminación, inclusión y equidad:



- Adecuación de las instalaciones, espacios o infraestructura física para la atención de personas con discapacidad.
- Módulos prioritarios para la atención de niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.



- Prioridad en la atención de solicitudes de ciudadanas y ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Sistema de información de asignación de turnos digitales, orientado a priorizar la atención a las personas con discapacidad.
- Baños con adaptaciones arquitectónicas para el uso de ciudadanas y ciudadanos con discapacidad física o motora.
- Ascensores con señalización en sistema Braille.
- Módulos con dimensiones adecuadas para la atención de ciudadanos de talla baja o en sillas de ruedas.
- Adecuación de la sección de trámites en la página web oficial y la página web de Colombia Nos Une a la herramienta Convertic.
- Convenio para la atención a población sorda, a través de uso del Centro de Relevos para facilitar la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. Esta iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

# Nuestro Compromiso

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han incluido la Política de Inclusión en el Código de Buen Gobierno.

Esta política demuestra el compromiso con la gestión pública socialmente responsable, donde el acceso a la información y a la oferta institucional se encuentren garantizadas para todas y todos sin perjuicio de su condición y en el marco de la garantía del goce efectivo de derechos para la población en condición de discapacidad, definen las siguientes intenciones como contribución efectiva a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y con igualdad de oportunidades:

1. Fortalecer de manera permanente las habilidades blandas de sus funcionarios y contratistas en favor de la mejora continua del Sistema de Servicio al Ciudadano con el fin de garantizar la atención a las ciudadanas y ciudadanos en condición de discapacidad con empatía, comunicación asertiva y excelencia.
2. Gestionar los ajustes razonables y viables en sus sedes y oficinas de atención al público con el fin de garantizar la accesibilidad en su infraestructura física.
3. Implementar las mejoras a las que haya lugar con el fin de garantizar la accesibilidad a la información pública y a la oferta institucional de trámites y servicios mediante los canales virtuales dispuestos por la Entidad.

# ¿Cómo atender a un ciudadano con discapacidad?

*“Incluir no es dejar pasar, es dar la BIENVENIDA”*

*Eduardo Massa*

Las necesidades de las personas con discapacidad son diferentes dependiendo del tipo de discapacidad y las barreras comunicativas que encuentren en el ambiente con el cual interactúan.

A continuación se presentan los lineamientos a tener en cuenta en el objetivo de mejorar la atención al ciudadano con discapacidad.



## Use el lenguaje apropiado

Recuerde que todas las personas son diferentes y tienen necesidades distintas, pero es la situación la que pone barreras en la comunicación con una persona con dificultades.

Utilice la terminología adecuada y evite el uso de lenguaje discriminatorio, estereotipado o revictimizante:

Expresión incorrecta



Expresión correcta



Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Persona con discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual



Expresión incorrecta



Expresión correcta



Semividente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica Persona con Baja Audición Persona con discapacidad auditiva
Inválido Minusválido Tullido Liciado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona en o usuaria de silla de ruedas
Mutilado Amputado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida



Expresión incorrecta



Expresión correcta



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

# De acuerdo al tipo de discapacidad tenga en cuenta

## Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Identifíquese antes de tener contacto físico.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad así este no lo mire, permitiendo el desarrollo de su autonomía y libertad.
- No lo hale del vestuario o del brazo.
- Informe al ciudadano con discapacidad sobre los documentos que le está entregando y entérelolo de lo que usted está haciendo.
- Oriéntelo con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- No usar las palabras ver, mirar, observar, o hacerlo moderadamente.
- No tome la mano que la persona usa para llevar su bastón.



- En caso que la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, por cuanto representa sus ojos y su seguridad.
- Ofrezca su ayuda, y bríndela siempre y cuando sea aceptada. 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 y 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.
- Siempre informe que se retira o regresa.

### **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.



- Establezca el canal de comunicación que va a utilizar, recuerde que algunas personas utilizan el español, la lengua de señas o el español escrito.
- Recuerde que a través de una tablet, la aplicación móvil o el sitio web oficial podrá comunicarse con el Centro de Relevos que le suministrará el apoyo necesario.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando esté interactuando con una persona con discapacidad auditiva, por cuanto algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca 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 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.
- Tenga en cuenta que una persona con discapacidad auditiva le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.



## Atención a personas sordo-ciegas:

- Si la persona sordo-ciega va acompañada, diríjase a ella directamente. El acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente 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 algún resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio-lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a la persona escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y 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, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que puede sugerirle cuál es el método que prefiere o conoce mejor para comunicarse.



## Atención a personas con discapacidad física:

- 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 separe a la persona 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 halarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de necesidad de cargar la silla de ruedas, deben hacerlo mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No recueste o cuelgue objetos sobre sus elementos de ayuda. Estos no son muebles.



## Atención a personas con discapacidad intelectual:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.



- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser principalmente visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. Que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión de los demás, no significa que no los entienda o que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar, dar explicaciones o escuchar a una persona con discapacidad intelectual.



### Atención a personas con discapacidad psicosocial (mental):

- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.



- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Confirme que la información brindada fue comprendida adecuadamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas con discapacidad mental.



### Atención a personas con Trastorno del espectro autista TEA:

- No generalice: recuerde que no todas las personas con TEA se comportan de la misma manera.
- Si la persona no lo está mirando, no quiere decir que no esté prestando atención. Recuerde que a algunas les cuesta sostener el contacto visual y en algunos casos prefieren no hacerlo.
- Explíquelo previamente en que consiste el proceso que se va a llevar a cabo, paso a paso y el tiempo que puede tardar con el fin de reducir el nivel del estrés y ansiedad que las situaciones desconocidas pueden crearles: la anticipación les genera tranquilidad y seguridad.



- Si la atención es para un menor de edad, genere el espacio y el tiempo para que sus padres o acompañante le expliquen la situación y los pasos del trámite.
- Si detecta en las filas de atención o salas de espera una persona con TEA, ofrézcale un trato preferencial y priorice su atención.
- Lleve a cabo la atención en un módulo que cuente con la mayor privacidad posible.
- Si observa que está realizando movimientos repetitivos o vocalizaciones evite comentarios inapropiados o burlas. Las personas con TEA cuando tienen dificultad para comunicarse pueden presentar estos comportamientos o conductas.
- Consulte a los padres o acompañantes de menores de edad si requieren un apoyo particular.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando, hágalo con naturalidad.

# Recuerde

- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- Cuando las personas con discapacidad asistan con un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación para que le indiquen directamente si ellas mismas realizarán la consulta o a través de 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, desles el tiempo que requieran para poder expresarse.

# Decálogo de la atención incluyente

Siempre y sin importar el tipo de discapacidad que presente el ciudadano que atiende, tenga en cuenta:

1

Las personas con discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.

2

Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.

3

Cuando atienda a una persona con discapacidad, dirjase directamente a ella incluso si la comunicación se realiza a través de un intérprete.

4

Las personas con discapacidad son sujetos de derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.



5

Evite los estereotipos, los apodos, los rótulos y las etiquetas.

6

Libérese de los prejuicios, las personas con discapacidad son seres humanos.

7

Identifique la mejor manera para comunicarse con la persona con discapacidad. Sea creativo.

8

Evite el exceso de confianza. Las personas con discapacidad no necesitan compasión.

9

A través de una buena atención, usted puede marcar la diferencia en la experiencia del ciudadano con discapacidad que interactúe con el Ministerio.

10

A través de una excelente atención y servicio a las personas con discapacidad, usted contribuye directamente a eliminar las barreras y hacer de la Cancillería una entidad abierta e incluyente.

# Referencias bibliográficas

- Colombia Aprende. La Red de Conocimiento. (Mayo de 2013). Educación educativa a personas a personas con discapacidad y capacidades o talentos excepcionales: Colombia aprende. Obtenido de Colombia Aprende: <http://www.colombiaaprende.edu.co/es/talentosexcepcionales/87897>
- Congreso de la República de Colombia. (27 de Febrero de 2013). Ley 1618 de 2013 . Obtenido de Presidencia de la República de Colombia: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (Agosto de 2015). Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Obtenido de DNP: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- Fundación Saldarriaga Concha. (2012). Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla. Obtenido de Federación Colombiana de Periodistas: <http://fecolper.com.co/wp-content/uploads/2016/03/Gu%C3%ADa-para-periodistas-sobre-discapacidad.pdf>



- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (Agosto de 2010). Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con Discapacidad cognitiva. Obtenido de ICBF: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/cartilla-cognitiva-7.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (13 de Diciembre de 2006). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Resolución 61/106. [https://www.oas.org/dil/esp/A-RES\\_61-106\\_spa.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/A-RES_61-106_spa.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (Julio de 2011). Los derechos de las personas con discapacidad en el Sistema de las Naciones Unidas. Obtenido de <http://www.hchr.org.co>
- Sánchez C., M. (27 de Junio de 2018). Términos Adecuados para Referirnos a Personas con Discapacidad. Obtenido de Webmati: [http://www.webmati.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46:terminos-adequados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=14&Itemid=163](http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos-adequados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=14&Itemid=163)
- Servicio Nacional de la Discapacidad Chile. (2017). Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017. Obtenido de Senadis. Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile: <https://www.senadis.gob.cl/>



- Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. (27 de Enero de 2016). Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Obtenido de Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/guiaatenciondiscapacidad.pdf>
- Fundación Adana Trastornos del Espectro Autista (Tea) <https://www.fundacionadana.org/definicion-y-tipos-tea/>
- Liga colombiana de Autismo <https://ligautismo.org/que-es-el-tea/>

# Cancillería **Incluyente**



## #CancilleríaIncluyente

Para mayor información escribanos a [planeacion@cancilleria.gov.co](mailto:planeacion@cancilleria.gov.co)