

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Manual de Atención Diferencial y Preferencial para
personas con Discapacidad

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	20 de diciembre de 2018	Creación del Documento
02	26 de septiembre de 2022	Teniendo en cuenta los diferentes entornos de inclusión social y disminución de barreras, se realiza reestructuración del documento incluyendo modificaciones en el Glosario, ampliando los términos relacionados con discapacidad; así mismo, en el capítulo II se ajustaron los protocolos de atención preferencial, recomendaciones generales y estrategias según tipo de discapacidad para una atención oportuna y eficiente; por otra parte, se incluye anexo de ABC de atención diferencial y preferencial, el cual comprende accesibilidad a los espacios físicos, accesibilidad al canal virtual, accesibilidad al canal telefónico y recomendaciones para los funcionarios del servicio de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, finalizando con estrategias para una atención preferencial e incluyente en la Secretaría Distrital de Gobierno, en este sentido se pretende facilitar a los funcionarios del servicio de Atención a la Ciudadanía la consulta, orientación y la consecuente apropiación de las pautas para realizar de manera diferencial y preferencial la prestación del servicio.
03	21 de marzo de 2023	Se realiza actualización del documento atendiendo las sugerencias de la Veeduría Distrital con relación al ajuste del contenido a un lenguaje claro, que facilite el acceso a la información, participación ciudadana y promueva la inclusión social para personas con discapacidad. Se realizan cambios en: 1. Glosario 2. Accesibilidad a los espacios físicos. 3. Criterios de accesibilidad. 4. Señalización. 5. Accesibilidad al canal virtual. 6. Accesibilidad al canal telefónico. 7. Protocolos de atención incluyente. 8. ABC del Manual de atención preferencial y diferencial. Se ajusta la tabla de contenido y la numeración de acuerdo con lo establecido en el PLE-PIN-M003 Manual de elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
**Manual de Atención Diferencial y Preferencial para
personas con Discapacidad**

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
<p>Los profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio a la Ciudadanía se reunieron para revisar y actualizar el documento, con el acompañamiento metodológico de la SGI y el Analista del proceso de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializada Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Jacobo Pardey Rozo Profesional OAP– Analista del proceso</p>	<p>Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA 310617</p>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

DESARROLLO DEL MANUAL

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con los principios de justicia y equidad, frente a las diferencias y reconocimiento de grupos poblacionales, requiere desde el Servicio de Atención a la ciudadanía, un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la reducción de brechas, atención a la ciudadanía eficiente y respuesta oportuna como garantía de derechos.

Como respuesta presenta el Manual de Atención Diferencial y Preferencial, el cual se construye bajo los preceptos de la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que garantiza la protección en Colombia al haber ratificado la Convención del año 2006 aprobada mediante la Ley 1346 del 31 de Julio de 2009, y la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013-2022, la cual se encuentra en fase de firmas antes de entrar en publicación para la próxima vigencia.

Al igual, el manual acoge los lineamientos para la atención al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, que orienta a las entidades públicas hacia una atención oportuna y de calidad, garantizando el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, con la intención de atender a todas las personas de la sociedad, buscando mejorar soporte y orientación para las personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 13 del Decreto 19 de 2012, “Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” establece como obligación de las Entidades Estatales, establecer mecanismos de atención preferencial a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a infantes, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la fuerza pública.

De manera análoga, lo establecido en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, es responsabilidad de las autoridades “incorporar en el presupuesto y los planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.”

Por lo anterior, el Manual de Atención Diferencial y Preferencial, estipula los lineamientos para que las dependencias de nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, las 20 Alcaldías Locales y los puntos de atención RED CADE que se encuentran en el Acuerdo de niveles de servicio, garanticen la atención incluyente no sólo frente a las accesibilidad física y tecnológica, sino a través de un fortalecimiento de una cultura organizacional de servicio.

Por consiguiente, si se pretenden realizar adecuaciones y mejoras para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, de las Naciones Unidas, 2006), es necesario hacer uso del concepto de ajuste razonable para introducir cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

TABLA DE CONTENIDO

1.	ASPECTOS DEL MODELO DE SERVICIO INCLUYENTE	13
2.	ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS	13
2.1.	Estructura General.....	13
2.1.1.	Zona 1. Recepción.....	13
2.1.2.	Zona 2. Permanencia.....	15
2.1.3.	Zona 3. Atención personalizada.....	16
3.	CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD.....	16
3.1.	Desplazamiento de personas usuarias de Sillas de Ruedas.....	17
4.	SEÑALIZACIÓN	17
4.1.	Señales táctiles:.....	18
4.2.	Señales audibles:	18
4.3.	Ubicación.....	18
5.	ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL.....	18
5.1.	Generalidades.....	18
5.2.	Principios.....	19
5.2.1.	Principio Perceptible.....	19
5.2.2.	Principio Operable.....	20
5.2.3.	Principio Comprensible	20
5.2.4.	Principio Robusto	20
6.	ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO	21
7.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUYENTE.....	21
7.1.	Tipos de Discapacidad.....	22
7.1.1.	Discapacidad Auditiva.....	22
7.1.2.	Discapacidad visual.....	22
S	22	
7.1.3.	Sordo ceguera.....	22
7.1.4.	Discapacidad física.....	22

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
**Manual de Atención Diferencial y Preferencial para
personas con Discapacidad**

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

7.1.5.	Discapacidad Intelectual.....	22
7.1.6.	Discapacidad psicosocial (mental).....	23
7.1.7.	Discapacidad múltiple.....	23
7.2.	Protocolos de atención preferencial.....	23
7.2.1.	Personas mayores.....	23
7.2.2.	Mujeres gestantes o con niños de brazos.....	23
7.2.3.	Infantes, niños, niñas y adolescentes.....	24
7.2.4.	Personal de la Fuerza Pública.....	24
7.3.	Protocolos de atención según el tipo de Discapacidad.....	24
7.3.1.	Recomendaciones Generales.....	24
7.4.	Estrategias para una atención oportuna y eficiente en el servicio de atención a la ciudadanía.....	25
7.4.1.	Discapacidad Física.....	25
7.4.2.	Discapacidad Visual.....	25
7.4.3.	Sordoceguera.....	26
7.4.4.	Discapacidad Auditiva.....	26
7.4.5.	Discapacidad Intelectual.....	27
7.4.6.	Psicosocial (Mental).....	27
7.4.7.	Discapacidad Múltiple.....	27
7.5.	UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS TÉRMINOS.....	28
8.	ABC MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL.....	28
8.1.	ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS.....	29
8.2.	Accesibilidad al canal virtual.....	30
8.3.	Accesibilidad al canal telefónico.....	30
8.4.	RECOMENDACIONES PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE Gobierno.....	30
8.5.	Estrategias que facilitan la Inclusión.....	31
8.6.	RECOMENDACIONES PARA UNA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.....	32

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

Índice de Tablas

Tabla 1 Áreas requeridas en zona de recepción.....	14
Tabla 2 Áreas requeridas en la zona de permanencia.....	15
Tabla 3 Áreas requeridas en la zona de atención personalizada.....	15
Tabla 4 Dimensiones.....	16

Índice de Imágenes

Imagen 1 Vocabulario incluyente.....	28
--------------------------------------	----

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente manual en el marco de lo establecido en la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 expedida por el Congreso de la República de Colombia, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, así como en la Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013, Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se presentan el siguiente glosario:

Accesible: Que se puede alcanzar, entrar en el o ser comprendido. En el caso de una instalación, que pueda usarse sin problemas por parte de un individuo persona; en el caso de un programa o actividad, que se presente o disponga de tal manera que cualquier persona pueda participar, con o sin ayudas auxiliares; en el caso recursos electrónicos, que sean accesibles con o sin tecnología asistida por computador.

Accesibilidad: Combinación de elementos del espacio construido que permiten a las personas el acceso, desplazamiento, orientación y comunicación de manera segura, autónoma y cómoda.

Actividad: Realización de una tarea o acción por parte del individuo. Representa la perspectiva individual del funcionamiento. Abarca todo el rango de áreas vitales que tienen relación con la salud, desde el aprendizaje básico o la sola observación hasta otras áreas más complejas tales como las interacciones personales y el empleo.

Adaptaciones a los puestos de trabajo: Adecuación que se realiza a través de un enfoque ergonómico que permite adaptar los puestos de trabajo mediante un análisis del sujeto y el trabajo, identificando los ajustes que se requieren para empatar el mismo con las necesidades del trabajador.

Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones necesarias que no imponen una carga desproporcionada o indebida para garantizar a las personas con discapacidad el disfrute o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales.

Apoyo: Es un recurso o dispositivo colocado en el entorno construido para ayudar las personas cuando están cambiando de posición o caminando (pasamanos, protecciones, barras, etc.).

Área de aproximación: Es el espacio inmediato de maniobra para hacer uso de un elemento. Área de descanso. Es un área junto a circulaciones, como aceras o andenes, fácilmente identificable por personas ciegas y personas con deficiencia visual, en las cuales se pueden ubicar bancas, mobiliario urbano y espacio para usuario sobre silla de ruedas.

Área de detección: Es aquella que puede ser localizada por el bastón utilizado por personas ciegas o con limitación visual.

Asistencia social: Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.

Audio descripción: Es un sistema que complementa el contenido visual de materiales audiovisuales con descripciones sonoras complementarias, buscando proporcionar información sobre situación espacial, gestos, actitudes, paisajes, vestuario, entre otros. (Resolución 1904 de 2017).

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Autosuficiencia: Capacidad que adquieren las personas para, por sí mismas, satisfacer sus necesidades básicas.

Barreras: Factores en el entorno de una persona que, en su ausencia o presencia, limitan la funcionalidad y originan discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

Barreras para la Participación: Aparecen en relación con su interacción en los diferentes contextos: social, político, institucional, cultural y en las circunstancias sociales y económicas.

Barreras Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, 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. (Ley 1618 de 2013).

Barreras Comunicativas: Aquellos 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. (Ley 1618 de 2013).

Barreras Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad. (Ley 1618 de 2013). Hace referencia a la disposición y diseño de los espacios y/o elementos físicos, que puede limitar el uso, acceso y/o movilización de la persona con discapacidad durante la atención a trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Baja visión: Persona con una incapacidad de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva común con agudeza visual en el mejor ojo, de 6/18 a percepción de luz (PL), o campo 6 visual menor de 10° desde el punto de fijación, pero que use o sea potencialmente capaz de usar la visión para planificación y ejecución de tareas. Para considerar a una persona con baja visión se requiere que la alteración visual que presente sea bilateral e irreversible y que exista una visión residual que pueda ser cuantificada. (Ley 1680 de 2013).

Braille: Se conoce como braille o Sistema braille a un sistema de lectura y escritura pensado para personas con discapacidad visual o ciegas, basado en el sentido del tacto. (Resolución 1904 de 2017).

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

Certificado de discapacidad: Documento personal e intransferible que se entrega después de la valoración clínica multidisciplinaria, en los casos en que se identifique la existencia de discapacidad. Únicamente podrá ser expedido por las IPS. (Resolución 113 de 2020).

Certificación de Discapacidad: Es el procedimiento de valoración clínica multidisciplinaria simultánea, fundamentado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud –CIF-, que permite identificar las deficiencias corporales, incluyendo las psicológicas, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación que presenta una persona, certificación de discapacidad estará exento de pago por parte del solicitante.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

(Resolución 113 de 2020).

Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y de la Salud (CIF): La clasificación proporciona un lenguaje estandarizado y unificado, así como un marco para la descripción de la salud y estados relacionados de la salud. La CIF es parte de la “familia” de clasificaciones internacionales desarrolladas por la Organización Mundial de la Salud.

Comunicación: Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Ley 1346 de 2009).

Comunicación aumentativa y alternativa: Métodos de comunicación que suplementan o reemplazan el habla y la escritura, por ejemplo: expresiones faciales, símbolos, gráficos, gestos y señas. 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: Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen o apoyan al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente. (Resolución 1904 de 2017) Comunicación aumentativa y alternativa.

Cultura institucional: Es el sistema de valores, creencias y comportamientos que se consolidan y se comparten en el diario transcurrir de la institución; estos bienes culturales fomentan la confianza de los usuarios y propician la imagen social de una organización respetable.

Discapacidad: La Convención no impone un concepto rígido de “discapacidad”, sino que adopta un enfoque dinámico que permite adaptaciones a lo largo del tiempo y en diversos entornos socioeconómicos, la define como un: “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad 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”.

Discapacidad Auditiva: Es la restricción en la función de percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación. La deficiencia abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él, y se clasifica de acuerdo con su grado.

Discapacidad física: Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal, además de presentar dificultad del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales. Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria y su estrecha relación con las condiciones de los diferentes contextos en que se desenvuelve la persona.

Discapacidad múltiple: Presencia de dos o más discapacidades física, sensorial, intelectual y/o mental (por ejemplo: personas con sordoceguera, personas que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz, o bien, con hipoacusia y discapacidad motriz, etcétera). La persona requiere apoyos en diferentes áreas de las conductas socio-adaptativas y en la mayoría de las áreas del desarrollo.

Discapacidad psicosocial: Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. 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. Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental. Las disfunciones mentales son alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad.

Discapacidad visual: Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. causando una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual, y se clasifica de acuerdo con su grado.

Diseño Universal: El diseño de productos, entornos y servicios para ser usados por todas las personas, al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado.

Dispositivos de asistencia para la comunicación: Son aquellos dispositivos tecnológicos que aportan con la autonomía y la independencia de las personas con discapacidad, los cuales son especializados en aumentar audición tales como: Audífonos, implante coclear, sistema FM, entre otros

Dispositivos de ayuda personal: Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten, aportar con la autonomía, independencia e inclusión social. Así como, con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad. Habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

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. (Ley 1618 de 2013)

Entorno físico accesible: Aquel entorno para que una persona con discapacidad, no encuentre barreras y el cual es incluyente con sus necesidades; teniendo en cuenta esto un entorno físico accesible beneficia a todo el mundo y no solamente a las personas con discapacidad. La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

obstáculos y barreras que obstaculizan las instalaciones internas y externas, entre ellas las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo (artículo 9 Ley 1346 de 2009. Esto comprende no solamente los edificios, sino también los senderos, los bordillos del pavimento y los obstáculos que bloquean la circulación de peatones.

Equiparación de oportunidades: Es el proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad y el entorno, como los servicios, actividades, información y documentación, se ponen a disposición de todos, particularmente de las personas con discapacidad.

Formatos Alternativos: Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, braille, letra aumentada o macrotipo, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

Guía interprete: Es la persona que realiza una interpretación lingüística, contextualización y guía a la persona sordociega, a través de la transmisión de los distintos elementos que la componen, de forma que la persona sordociega comprenda el contexto y se encuentre en igualdad de condiciones con respecto al resto de los interlocutores a la hora de participar, actuar o tomar decisiones. (Resolución 1904 de 2017)

Habilitación: Supone la adquisición de conocimientos que permitan a la persona con discapacidad funcionar en la sociedad.

Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda. (Ley 982 de 2005).

Intérprete de lengua de señas: Persona que realiza una actividad de mediación lingüística, que consiste en transmitir un discurso de tipo oral a lengua de señas o de lengua de señas a discurso oral, facilitando la comunicación y los procesos de participación de esta población. (Resolución 1904 de 2017).

Lengua de Señas Colombiana: Hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana. (Resolución 1904 de 2017)

Lengua de señas: Es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. La lengua de señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual (lengua basada en el uso de las manos y expresiones del rostro y movimientos específicos del cuerpo). Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional. (Ley 982 de 2005)

Lenguaje incluyente: Desde la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (ONU), corresponde a la manera de expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Limitaciones en la actividad: Se refiere a la ejecución individual de tareas y las dificultades que tiene una persona para realizarlas son las limitaciones.

Movilidad reducida: Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales. (Ley 1287 de 2009).

Nivel de dificultad en el desempeño: Grado de dificultad que experimenta una persona al realizar diferentes actividades e involucrarse en situaciones vitales en su entorno cotidiano. (Resolución 113 de 2020).

Personas con discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ley 1618 de 2013) “La discapacidad no es una enfermedad, es una situación que puede desaparecer si eliminamos las barreras del entorno. Por ejemplo: las personas ciegas, sordas, usuarias de sillas de ruedas están en su mayoría perfectamente sanas y su “discapacidad” solo surge cuando no hay lectores de pantallas, braille, sitios web accesibles, intérpretes de lengua de señas, programas de televisión o vídeos con subtítulos, que les aseguren su inclusión plena en igualdad de oportunidades”.

Plataformas y sitios web usables y accesibles: El término usable, hace referencia a eficacia, eficiencia y satisfacción de la persona cuando accede a la información por este tipo de medios. El término accesible hace alusión a la posibilidad de acceso a todos los posibles usuarios que ingresen a las plataformas en formas convencionales o con algún dispositivo adicional. (Resolución 1904 de 2017)

Restricciones en la participación: Se refiere al desenvolvimiento de las situaciones sociales y los problemas que el individuo experimenta en tal desenvolvimiento constituyen las restricciones.

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. (Ley 1680 de 2013)

Sordo: Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audio métrica (examen que mide el nivel de audición) que se le pueda practicar. (Ley 982 de 2005).

Subtitulación: Es la técnica utilizada para transmitir información con subtítulos textuales, que acompaña a los diálogos y elementos sonoros relevantes en material audiovisual. (Resolución 1904 de 2017)

Vida independiente: Es una filosofía y un movimiento de personas con discapacidad, basado en el derecho a vivir en la comunidad, incluyendo la autodeterminación, igualdad de oportunidades y autorespeto.

Visión: Capacidad de interpretar el entorno gracias a los rayos de luz que alcanzan el ojo.

Vulnerabilidad: Se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores o la

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

Vulnerabilidad Social: Se entiende como la condición de riesgo que padece un individuo, una familia o una comunidad, resultado de la acumulación de desventajas sociales e individuales, de tal manera que esta situación no puede ser superada en forma autónoma y queden limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.

1. ASPECTOS DEL MODELO DE SERVICIO INCLUYENTE

Es fundamental que todas y todos los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno, en especial quienes por sus funciones u obligaciones tienen contacto con la ciudadanía, tengan consciencia de la responsabilidad que impone la atención al ciudadano.

La cual se debe brindar con respeto, calidad y oportunidad y que parte del principio de reconocer a todas las personas como seres humanos, como iguales, aceptando sus diferencias para tener garantía plena en el ejercicio de sus derechos contando con igualdad de oportunidades para su realización.

Por lo anterior, el presente Manual de Atención Diferencial y Preferencial define los lineamientos para garantizar una adecuada atención a la población vulnerable que demande servicios de la Entidad, independientemente del canal:

2. ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los espacios físicos, tanto en el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno como en las Alcaldías Locales, se debe tener en consideración lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos” (2013) que menciona, entre otros aspectos, lo siguiente:

2.1. ESTRUCTURA GENERAL.

Se sugiere que los espacios destinados para la atención a la ciudadanía tengan en cuenta la zonificación relacionada a continuación:

2.1.1. Zona 1. Recepción.

Conformada por el área que facilita el control de ingreso de la ciudadanía a la entidad, sirve de filtro para evitar que la zona de espera y de atención se congestione. En la zona se ubican las siguientes áreas.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Tabla 1 Áreas requeridas en zona de recepción

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Ingreso	Acceso Peatonal y vehicular al punto de atención (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores). Se relaciona con el principio de accesibilidad o condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipo fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y comodidad posible.	<ul style="list-style-type: none"> - Andenes - Vados y pasos peatonales - Rampas - Escaleras - Ascensores - Estacionamientos - Puertas - Ubicación de controles como registradoras o detectores. - Contar con señalética en los diferentes espacios de la entidad.
Información	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta la entidad. En el lugar se orienta a la ciudadanía para que pueda acceder al servicio solicitado. Espacio donde se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente.	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe contar con un mapa de ubicación o plano en alto relieve, el cual debe además encontrarse en sistema Braille y/o sistemas de audición y video. - Se debe dar prioridad en la asignación de turnos a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a adultos mayores mujeres, gestantes y personas con niños en brazos.
Radicación de correspondencia	Lugar destinado para recibir y radicar correspondencia, documentos, peticiones, quejas y reclamaciones.	Dependiendo de los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

2.1.2. Zona 2. Permanencia.

Conformada por las áreas que facilitan los procesos antes de la atención. Se denomina también espacio de antesala. Se integra por las siguientes áreas:

Tabla 2 Áreas requeridas en la zona de permanencia

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Sala de espera o hall de filas	Espacio asignado a la ciudadanía donde pueden permanecer sentados o haciendo fila de manera cómoda, mientras esperan su turno para ser atendidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Zona amplia que permita la ubicación o desplazamiento de personas que utilizan <u>dispositivos de ayuda personal</u> para su movilidad. - Sillas prioritarias destinadas para personas adultas mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja.
Corredor de Filas	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta la entidad. Se brindan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio donde se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente.	Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 “Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil”, e incluir señales podó táctiles de alerta y guía. Incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
Servicios Complementarios (Baños públicos, Mesas de diligenciamiento, internet)	Espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> - Baños públicos adecuados para personas con discapacidad - Salas de conciliación - Salas de consulta - Auditorios - Señalética - Piezas comunicativas con Lengua de Señas y subtítulos.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.1.3. Zona 3. Atención personalizada.

Conformada por módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta la entidad a través de las dependencias. Debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias destinadas para la atención de personas con de discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja.

Tabla 3. Áreas requeridas en la zona de atención personalizada

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Salas de atención especial	Atención personalizada a los ciudadanos que requieran consultas privadas o confidenciales.	Módulos accesibles que permitan las consultas directas, personalizadas y privadas.

3. CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD.

Para garantizar un adecuado acceso a las personas con discapacidad, se debe:

- Permitir el ingreso de perros guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad o desplazamiento.
- Disponer de un sistema de guías e información para las personas con discapacidad visual o con baja visión.
- Deberán las hojas de las ventanas del primer piso, que colinden con andenes o senderos peatonales, abrir hacia el interior.
- Deberán los desniveles que se presenten desde el andén hasta el acceso de este ser superados por medio de vados o rampas.
- Disponer en las salas de espera o descanso, de espacios para los usuarios en silla de ruedas o aditamentos para la movilidad que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación.
- Ubicar las áreas de espera y otras áreas habilitadas con asientos, de manera que un perro guía o de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.
- Deberán los mostradores y escritorios ser accesibles para ambos lados. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1.500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del receptionista y en el lado del visitante.
- Los mostradores y ventanillas deben guardar 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.
- Contar con baños accesibles para silla de ruedas. Siempre debe tener un lavamanos que permita el acceso a silla de ruedas. Los baños accesibles pueden ser usados por ambos sexos. Debe tener alarma de asistencia en caso de emergencia, y ubicación de barras de apoyo.
- Deberán los orinales de pared en el cuarto de baño, al menos uno estar adecuado para los usuarios en silla de ruedas.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

3.1. DESPLAZAMIENTO DE PERSONAS USUARIAS DE SILLAS DE RUEDAS.

Para el caso de personas usuarias de silla de ruedas se deben tener en cuenta las demás consideraciones contenidas en la norma NTC 6047 (Icontec Internacional, 2013):

- **Dimensiones**

En todas las zonas se debe tener en cuenta los siguientes espacios necesarios para el desplazamiento de personas usuarias de sillas de ruedas:

Tabla 4. Dimensiones

ESPACIO	DESCRIPCIÓN
Espacio de aproximación	Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento.
Espacio de maniobra.	Espacio mínimo libre de obstáculos que posibilita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro, con el fin de posibilitar a una persona usuaria de silla de ruedas girar y maniobrar.
Espacio de transferencia	Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas posicionarse próxima a la ayuda técnica, mobiliario o equipamiento al cual necesita realizar una transferencia.
Ancho mínimo no obstruido de la entrada de las puertas	Se recomiendan 850 mm. o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctrica

- Ubicación. Ubicados lo más cerca posible de la entrada principal. Se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 cm.
- Número de espacios reservados para estacionamiento accesible; se deben tener en cuenta la disposición de espacios de estacionamiento para personas usuarias de sillas de ruedas.

4. SEÑALIZACIÓN

En relación con las señales, se debe tener en cuenta, entre otros aspectos:

- Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles.
- Las señales se deben suministrar en relieve y en braille.
- Las señales se deben fabricar en materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.
- Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de las señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles)

Para efectos del cumplimiento del presente Manual, la Secretaría Distrital de Gobierno, Servicio de Atención a la Ciudadanía se encuentra en fase de caracterización y evaluación de los puntos de atención a la ciudadanía en nivel central, alcaldías locales y red CADE, para generar ajustes y adecuaciones correspondientes para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la norma técnica Colombiana de accesibilidad NTC

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

6047 y Norma Técnica de Calidad 4144 (“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización”), en especial:

4.1. SEÑALES TÁCTILES:

- Las señales táctiles deberán realizarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón

4.2. SEÑALES AUDIBLES:

- Deberán ser emitidas de manera distinguible e interpretable, es decir, que no genere equívocos frente a su receptor.
- Se deberá prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes

4.3. UBICACIÓN.

- Las señalizaciones visuales ubicadas en las paredes, los emisores de señales visuales y audibles que se coloquen suspendidos y las señales táctiles de percepción, deben estar a la altura enunciada en la Norma Técnica de Calidad 4144 última actualización (accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, espacios urbanos y rurales, señalización).

En los casos que se requiera una orientación especial para las personas ciegas, las señales táctiles se dispondrán en pasamanos o en líneas de referencia para que acompañen los recorridos.

5. ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL

5.1. GENERALIDADES.

Todas las entidades públicas deben cumplir con las directrices de publicación accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que garanticen la accesibilidad a través del canal virtual, cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de contenidos Web.

Así mismo se debe tener en cuenta lo establecido en la Norma Técnica de Calidad 5854 en lo relativo a las páginas web, que tiene por intención promover contenidos accesibles a personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web,

Siguiendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, y los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, a partir del 01 de enero de 2022, y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, las cuales establecen los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos en los cuales se especifican:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

- Anexo 1 Directrices de accesibilidad (Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación, 2020)
- Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información (Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación, 2020)
- Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital (Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación, 2020)
- Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos. (Ministerio de las Tecnologías de la Comunicación, 2020)

De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación D.N.P., se debe:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en 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 tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o sistema de subtitulación.
- 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.
- Implementar servicio de video llamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en esta lengua.

5.2. PRINCIPIOS

Así mismo, se debe dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y la Norma Técnica de Calidad NTC 5854; los requisitos de la norma se alinean por los siguientes principios:

5.2.1. Principio Perceptible.

Según este principio la información y los componentes de la interfaz deben presentarse a los usuarios de modo que ellos puedan percibirlos:

- Se deben proporcionar alternativas textuales para todo el contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos de lenguaje más simple.
- Medios tiempo dependientes: Se deben proporcionar alternativas para los medios tiempo dependientes.
- Adaptable: Se debe crear contenido que pueda presentarse en diferentes formas (por ejemplo, con una disposición más simple), sin perder información o estructura.
- Distingible: Se debe facilitar a los usuarios ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre el primer plano y el fondo.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

5.2.2. Principio Operable

Según este principio, los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables:

- Accesible por teclado. Se debe proporcionar acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado.
- Tiempo suficiente. Se debe proporcionar a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido.
- Convulsiones. No se debe diseñar contenido de un modo que se sepa podría provocar ataques, espasmos o convulsiones.
- Navegable. Se debe proporcionar medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran.

5.2.3. Principio Comprensible

Según este principio, la información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible:

- Legible. Se debe hacer que los contenidos textuales resulten comprensibles.
- Predecible. Se debe hacer que las páginas web aparezcan y operen de manera consecuente.
- Entrada de datos asistida. Se debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir errores.

5.2.4. Principio Robusto

Según este principio el contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas:

- Compatible. Dado que toda información o funcionalidad que se proporcione dentro de una página web debe ser compatible con la accesibilidad, es muy importante familiarizarse cada vez más con las tecnologías disponibles, que sean compatibles con los requisitos de accesibilidad de la NTC 5854, con el fin de dar cumplimiento a los niveles de conformidad.
- Conformidad. Las páginas web pueden tener diferentes niveles de cumplimiento de la NTC 5854, de acuerdo con el número de requisitos que hayan implementado. Estos niveles indican el mayor o menor grado de accesibilidad y se denominan niveles de conformidad. De acuerdo con la norma, existen tres posibilidades: A, AA y AAA (Niveles de conformidad).

Para que un sitio web (por página) esté conforme con un nivel específico, debe satisfacer todos y cada una de las exigencias de conformidad en cada nivel.

Aplicación de los Niveles de Conformidad a los sitios web. En la medida en que un sitio web puede estar compuesto por varias páginas, la norma o los niveles de conformidad no requieren aplicarse a todo el sitio web, sino a las páginas que se considere pertinentes.

No obstante, lo anterior debe entenderse como que el nivel de conformidad, si bien es aplicable a las páginas web, debe aplicarse en forma completa a su contenido, es decir, no es posible excluir elementos que formen parte de esta, el cumplimiento de los requisitos de la norma, en el nivel de conformidad seleccionado.

Finalmente, es importante tener en cuenta que los siguientes requisitos se deben aplicar en todo el contenido de la página, incluyendo aquel del que no se depende para alcanzar la conformidad, puesto que un eventual incumplimiento puede interferir con el nivel de conformidad alcanzado o pretendido:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

- Control del audio.
- Obstáculos para el foco del teclado.
- Umbral de tres destellos o menos
- Poner en pausa, detener, ocultar.

Declaraciones de Conformidad. El nivel de conformidad de una página web puede ser declarado dentro de ésta. No obstante, lo anterior, la declaración de conformidad no es un requisito asociado a los niveles de conformidad y tienen un carácter opcional, en el marco de la norma.

Se debe dar cumplimiento a los requisitos de conformidad con las WCAG 2.0. (Guías de Accesibilidad a contenidos WEB) de la Norma Técnica de Calidad 5854.

6. ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO

Con el fin de brindar un servicio adecuado a la población sorda, se debe hacer uso del Centro de Relevó, el cual facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. El Centro de Relevó debe ser entendido como 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 Relevó se puede acceder de manera telefónica y/o virtual, es importante recordar que el mencionado centro cambió la forma en que venía realizando el servicio, teniendo en cuenta que exclusivamente las personas sordas pueden ingresar y acceder a un usuario para solicitar el apoyo del centro de relevó, así mismo las entidades públicas cuentan con el servicio SERVIR.

Frente a la accesibilidad, en el marco de lo establecido en la normatividad vigente, en especial en la Ley 1618 de 2013 (derechos de las personas en situación de discapacidad) y la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a los servicios de la Administración Pública.

Conforme a ello, el canal virtual y el canal telefónico son fundamentales para garantizar una adecuada comunicación ciudadano(a) - entidad pública, por lo cual deben ser completamente accesibles y ajustados de manera continua, para que independientemente de las características de las personas, ellas puedan ejercer su derecho de mantenerse informada y así acceder a los servicios que presta el Estado.

Para tal efecto, cada dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno deberá consultar y acceder a los instrumentos existentes que han sido puestos a disposición por el Departamento Nacional de Planeación con la finalidad de fortalecer no sólo la atención telefónica sino también virtual.¹

7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUYENTE

La reducción de brechas y garantía de derechos de las personas vulnerables implica que los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno tengan la capacidad de identificar los tipos de discapacidad existentes, a fin de reconocer particularidades que permitan brindar a la población una orientación y atención incluyente, reconociendo la

¹

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

diversidad, garantizando la igualdad y la equidad en el servicio de atención a la ciudadanía.

Siendo así, el artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad indica que dentro de la condición de discapacidad se incluye a “aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y/o largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones a los demás”. De acuerdo con lo anterior, los tipos de discapacidad se enuncian a continuación:

7.1. TIPOS DE DISCAPACIDAD.

7.1.1. Discapacidad Auditiva.

En esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias 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, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

7.1.2. Discapacidad visual.

Se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

7.1.3. Sordo ceguera.

Discapacidad que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan dificultad de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

7.1.4. Discapacidad física.

Personas que presentan en forma permanente deficiencias Corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal, podrían presentar dificultad del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

7.1.5. Discapacidad Intelectual.

Se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento,

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

7.1.6. Discapacidad psicosocial (mental).

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. 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.

7.1.7. Discapacidad múltiple.

Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

7.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema, entendiendo que las personas que recibirán atención preferencial serán las siguientes:

Personas mayores: Ley 1171 de 2007, ley 1091 de 2006, Mujeres Gestantes o con niños de brazos: Circular 42 de 2002 Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C, Infantes, niños, niñas y adolescentes: Ley 1098 de 2006 Personal de fuerza pública: Decreto 428 de 2018.

7.2.1. Personas mayores

- Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos
- Guíelos a las áreas destinadas para su atención
- Diríjase a ellos con lenguaje claro y respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas.

7.2.2. Mujeres gestantes o con niños de brazos

- Bríndele atención rápida y oportuna
- Priorice su ingreso, orientando hacia donde debe dirigirse.
- Otórgueles turno de manera rápida.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

espacio donde estén cómodas.

7.2.3. Infantes, niños, niñas y adolescentes

Tenga en cuenta los siguientes lineamientos de atención:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia, un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento

7.2.4. Personal de la Fuerza Pública

- De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: “Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

7.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

Se realizan las siguientes recomendaciones generales y específicas por tipo de discapacidad, que faciliten la accesibilidad eliminando barreras físicas, comunicativas y actitudinales.

7.3.1. Recomendaciones Generales

- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad² y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Es importante conocer los diferentes tipos de discapacidad para brindar atención pertinente acorde a las particularidades de cada persona.
- Inmediatamente el ciudadano o la ciudadana entre al punto de atención, se debe contactar con él y dirigirlo a la sala de espera, para poder ofrecer atención diferencial y preferencial.
- Indague si requiere apoyo y ofrezca su ayuda para que pueda desplazarse o en caso contrario solicite al servidor delegado.
- Bríndele a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- Verifique si la información que le ha proporcionado fue comprendida, si requiere retroalimentación o que se la repita en lenguaje claro y sencillo.
- Antes de iniciar la atención, es necesario presentarse con nombres y apellidos.
- Dirigirse a la persona por su nombre.
- Se debe permitir que la persona con discapacidad hable por sí misma; en caso de que la persona esté con

² Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

acompañante, evitar mirar o dirigirse exclusivamente a este último, salvo que la persona con discapacidad lo solicite.

- No tratar al adulto con discapacidad como si fuera un niño.
- Una vez finalizado la orientación e información al ciudadano, es importante invitar al usuario a calificar el servicio recibido, a través del Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana SAC-F010, aplicado por parte del funcionario, quien hará los ajustes necesarios según el tipo de discapacidad.

7.4. ESTRATEGIAS PARA UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

7.4.1. Discapacidad Física.

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos, pregunte si requiere apoyo en su desplazamiento y consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar personas con discapacidad física que usan dispositivos de ayuda personal como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar y caminar a su ritmo.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas de evacuación por la entidad.
- Los espacios físicos adecuados o construidos para la atención a la ciudadanía deben contar con las normas de accesibilidad y diseño universal.

7.4.2. Discapacidad Visual.

- Los espacios físicos deben contar con las recomendaciones sobre accesibilidad.
- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación, esta misma deberá ir delante o al lado, jamás atrás.
- Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para el Desplazamiento evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales de forma clara. Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando 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, ya que este representa sus

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

ojos y su seguridad.

- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura braille, apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. algunos de éstos son los softwares *JAWS (Job, acceso With Speech)*, *NVDA (Non Visual Desktop Access)*, entre otros, aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.

7.4.3. Sordoceguera

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir a través del sistema dactilológico en su espalda y/o manos con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Es necesario estar más alerta a la atención que se debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más, no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a este durante todo el acompañamiento.

7.4.4. Discapacidad Auditiva

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante la persona intérprete no es acompañante, no debe opinar, dar puntos de vista o decidir sobre la consulta de la persona con discapacidad.
- Se debe hablar de frente, articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona sorda puede pensar que la conversación finalizó.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, no realizar gestos exagerados de lo que está explicando la información visual es muy importante.
- Si no logra entender lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o lo escriba, no aparente ha comprendido lo transmitido, la comunicación siempre debe ser efectiva.
- Utilizar para favorecer la atención Páginas web accesibles, magnificadoras de pantalla, señalización visual; servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
 - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo, una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), una persona sorda se conecta desde un computador, Tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicita un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.
 - Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.

- Utilizar la franja horaria del servicio de interpretación el día viernes de 8.00 am- 12.00 pm en el nivel central, brindada por los Intérpretes de la Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad en articulación con la Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía.

7.4.5. Discapacidad Intelectual

- Ser asertivo, en caso de que la persona tenga deficiencias en la comunicación; intentar escuchar de forma activa y dar todo el tiempo a la persona para expresarse.
- Asegurarse que la persona entendió la información entregada, la cual se debe brindar de forma visual, con mensajes concretos y cortos, al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida, evitando un lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Por escrito indicar si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra entidad.

7.4.6. Psicosocial (Mental)

- No hacer críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida, tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario, evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona autónoma e independiente que puede recibir la atención de manera autónoma.

7.4.7. Discapacidad Múltiple

- Indagar a la persona con discapacidad, si este no responde se deberá acudir al cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la atención, interacción, comunicación y otros tipos de apoyo o estrategias de comunicación aumentativa según el caso.
- Tener en cuenta las recomendaciones sobre atención diferencial y categorías de discapacidad según los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple. No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

7.5. UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS TÉRMINOS

Imagen 1 Vocabulario incluyente



El lenguaje utilizado por parte de los servidores públicos de los puntos de atención a la ciudadanía deberá ser adecuado, lo que garantizará un servicio incluyente, reducción de brechas y debe garantizarse que el lenguaje no atentará contra la dignidad de las personas con discapacidad y su cuidador.

8. ABC MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

En la Secretaría Distrital de Gobierno se brinda desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía, orientación al ciudadano de manera oportuna, incluyente y de calidad, garantizando el acceso a trámites y servicios en condiciones de igualdad y

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

garantía de derechos.

Por ello se plantea anexar al manual de atención preferencial y diferencial, esta guía que facilite a los funcionarios del servicio de atención a la ciudadanía, la consulta, orientación y pautas para realizar de manera adecuada la prestación del servicio y así mismo establecer puntos guía para que los funcionarios sepan cómo actuar en cada situación.

La citada guía, contiene pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por la entidad en nivel central, las alcaldías locales y los puntos de red SuperCADE. Es una herramienta para mejorar la orientación y atención de las personas con discapacidad y su persona cuidadora de personas con discapacidad, identificando los ajustes y adecuaciones necesarias que permitan cerrar brechas y facilitar procesos de inclusión.

Para la atención preferencial y diferencial se contemplan los derechos de las personas con discapacidad en el entendido de la Convención 1346 de 2012, la cual define: 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 así mismo la regulación establecida en:

- Ley 1346 julio 31 de 2009, que en su objeto ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población 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.
- Decreto 19 de 2012, el cual dispuso en su artículo 13 el deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Art. 2. Ajustes razonables, 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.
- Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006, el cual establece cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio.

8.1. ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

En nivel central y en los puntos de atención a la ciudadanía de las alcaldías locales se están realizando los ajustes requeridos acorde a las normas, reglamentos o procedimientos, que garantizan el servicio de atención y acceso a la información, la cual debe estar en formatos accesibles y de fácil comprensión, uso de dispositivos técnicos y tecnológicos y procesos de sensibilización a funcionarios para brindar asistencia y apoyo según se requiera.

Teniendo en cuenta la norma técnica colombiana de accesibilidad 6047, en la Secretaría Distrital de Gobierno se tendrá en cuenta:

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

- Las ventanillas deben contar con 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 funcionario, disponer de sillas prioritarias, aplicar políticas de excelencia y calidad en el servicio de atención a la ciudadanía.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso (piso podotáctil) con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales (digiturno)
- En la 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.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, y su cuidador cuando se requiera.

8.2. ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL

Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos de en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia entre ellas se encuentran:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea actualizada. Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin definición.
- Estipular que la información sea clara y contar con videos en Lengua de Señas Colombianas o/y Subtítulos (*Close Captions*).
- Usar y habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico.
- Contar con un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, para consulta de la ciudadanía, así mismo teniendo en cuenta los cuatro (4) principios establecidos en la Norma Técnica de Calidad 5854 de 2011 “Accesibilidad páginas Web”, los cuales son: perceptible, operable, comprensible y robusto.

8.3. ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO

Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del centro de relevo, 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 (MinTIC) y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

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, 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. 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>

8.4. RECOMENDACIONES PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

La Secretaría Distrital de Gobierno, cuenta con las adecuaciones para poner a disposición de la población vulnerable estrategias que faciliten el acceso a los trámites y servicios, sin olvidar que todos somos diferentes y requerimos de las

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

mismas oportunidades para la participación e inclusión social. Así mismo, los servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno han sido sensibilizados y competentes en los tipos de discapacidad y recomendaciones para brindar una atención preferencial y un servicio de atención a la ciudadanía incluyente.

8.5. ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA INCLUSIÓN

En los puntos de atención a la ciudadanía de las alcaldías locales y en el nivel central, se han puesto a disposición de la ciudadanía los apoyos y ajustes necesarios que favorecen la prestación del servicio, tales como:

- Para personas con discapacidad visual ciegas o con baja visión:
 - Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son softwares JAWS (Job Access With Speech), NVDA (Non Visual Desktop Access), entre otros.
 - Páginas web accesibles, magnificadoras de pantalla.
 - Para personas con baja visión, es necesario señalar que las páginas web deben contar con los contrastes de la página y el tamaño de fuente de esta.
- Para personas con discapacidad auditiva:
 - Se debe utilizar el servicio de interpretación que se presta semanalmente en una franja horaria de 8.00am a 12:00pm el viernes en el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, recordando que se debe dirigir a la persona para que esta acceda a la información y comunicación.
- Para personas con discapacidad Intelectual cognitiva: Es importante resaltar que hay diversas formas de comunicarse; por tanto, la información debe ser comunicada en lenguaje simple, claro y breve.
 - Instrucciones con apoyos gráficos, concretos y demostrativos.
 - Si requiere de cuidador permita el ingreso de este, pero diríjase a él, el cuidador solo será un puente para la comunicación.
- Para personas con discapacidad física o motora
 - Facilite el acceso, teniendo en cuenta el espacio para ubicación de la silla de ruedas y otros dispositivos de ayuda personal. Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Personas con sordoceguera
 - Permitir el ingreso del guía intérprete, sin embargo, el cuidador solo será un puente para 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.
 - 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 labio lectura.
 - 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.
- Para personas con discapacidad mental o psicosocial
 - Salude de manera habitual, hágalo con respecto, las preguntas que realice que sean cortas, con lenguaje claro y sencillo
 - Asegúrese que la información suministrada fue comprendida, escuche con atención las opiniones y lo expresado por la persona con discapacidad.
- Para personas con discapacidad múltiple
 - El funcionario debe tener en cuenta las distintas formas de comunicarse en tal sentido, debe intentar la comunicación con la persona. No debe asumir que la persona no le comprende. Si no sabe cómo hacerlo

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

y él o la usuaria tiene acompañante pregúntele cuál es su medio de comunicación. Pida apoyo si es necesario.

- Según el tipo de apoyo que requiera la persona con discapacidad múltiple apoyarse del cuidador.

8.6. RECOMENDACIONES PARA UNA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

- Brindar una atención a la ciudadanía con calidez, oportunidad, accesibilidad y calidad, son criterios para el acceso a trámites y servicios de las personas con discapacidad
- Cerrar brechas y disminuir las barreras de espacios físicos, de actitud, y de comunicación facilitan a la persona vulnerable acceder al servicio de atención a la ciudadanía y recibir una atención diferencial e incluyente.
- Desde el punto de atención a la ciudadanía se debe lograr que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva, asertiva al momento de acceder a información.
- Realizar ejercicios de sensibilización y capacitación, que faciliten a los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía, brindar información y dar respuesta de manera oportuna con lenguaje incluyente, disminuir barreras de tipo actitudinal y comunicativo, para una atención de calidad.
- Hacer grupos focales de personas según su discapacidad, edad e intereses para conocer sus puntos de vista, recomendaciones en cuanto a la atención y mejoramiento desde la Secretaría Distrital de Gobierno de la mejora del servicio de atención a la ciudadanía.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC – M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC – F010	Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991		
Ley 361 de 1997	1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.	Toda la ley
NTC 4141	1997	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.	
Circular 42 de 2002	2002	Atención preferencial a las personas con discapacidad en las Entidades distritales y	Toda la Circular

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
**Manual de Atención Diferencial y Preferencial para
personas con Discapacidad**

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Empresas prestadoras de servicios públicos.	
Ley 982 de 2005	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.”	Toda la ley
Decreto Ley 1538 de 2005	2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997”	Toda la norma
Ley 1091 de 2006	2006	Por medio de la cual se reconoce al Colombiano y Colombiana de Oro.	Toda la ley
Ley 1098 de 2006	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia	Toda la ley
Ley 1171 de 2007	2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores	Toda la ley
Ley 1145 de 2007	2007	“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, y se dictan otras disposiciones”.	Toda la ley
NTC 5610	2008	Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil	Toda la norma
Ley 1306 de 2009	2009	Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.	Toda la ley
Ley 1287 de 2009	2009	“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”	Toda la ley
Ley 1346 de 2009	2009	“Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre Derechos de las personas con Discapacidad”.	Toda la ley
Ley 1275 de 2009	2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones	Toda la ley
Norma Técnica de Calidad NTC 5854	2011	(Guías de Accesibilidad a contenidos WEB)	Toda la norma
GTC 137	2011	Gestión del Riesgo. Vocabulario.	Toda la guía
	2012	Accesibilidad al medio físico. Símbolo	

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
**Manual de Atención Diferencial y Preferencial para
personas con Discapacidad**

Código: SAC-M002

Versión: 03

Vigencia desde:
21 de marzo de 2023

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
NTC 4139		gráfico. Características generales	Toda la norma
Decreto 19 de 2012	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”	Art. 13.
Ley 1618 de 2013.	2013	“A través de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.	Art. 5, numeral 4.
NTC 6002.	2013	Accesibilidad de las personas al medio físico. Viviendas Accesibles	Toda la norma
Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013	2013	“Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Requisitos”.	Toda la norma
Decreto 428 de 2018.	2018	Por medio del cual se implementó un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito "Héroes del Distrito “y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana	Todo el Decreto

Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A			

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”