



# MANUAL DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, DE NO DISCRIMINACIÓN E INCLUSIÓN





Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de  
la Judicatura de Bogotá



---

**Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá**

Dra. Rosa Emilia Montañez de Torres  
Magistrada Líder del SIGCMA

Dr. José Eudoro Narváez Viteri  
Presidente

Dr. Héctor Enrique Peña Salgado  
Magistrado

Elaboró

Ing. Carmen Ximena Ramírez Romero  
Profesional Universitario

**Septiembre de 2.023**



## TABLA DE CONTENIDO

<a href="#">INTRODUCCIÓN</a>	3
<a href="#">MARCO NORMATIVO</a>	4
<a href="#">GLOSARIO</a>	8
<a href="#">CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</a>	11
<a href="#">CRITERIO DE ACCESIBILIDAD</a>	13
<a href="#">Accesibilidad a los espacios físicos</a>	13
<a href="#">Accesibilidad a los canales virtuales</a>	14
<a href="#">Accesibilidad a los canales telefónicos</a>	15
<a href="#">Accesibilidad a los canales impresos</a>	16
<a href="#">SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</a>	16
<a href="#">Recomendaciones básicas para la atención a personas en condición de discapacidad</a>	16
<a href="#">Deberes y obligaciones de los servidores públicos</a>	16
<a href="#">Reconocer las diferentes discapacidades</a>	17
<a href="#">Servicios de apoyo que favorecen la inclusión</a>	18
<a href="#">Trato y terminología adecuada</a>	20
<a href="#">Personas con discapacidad</a>	20
<a href="#">Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI</a>	22
<a href="#">Protocolo de atención según canal</a>	24
<a href="#">Canal presencial</a>	24
<a href="#">Canal telefónico</a>	25
<a href="#">Protocolo de atención por discapacidad</a>	26
<a href="#">Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas</a>	26
<a href="#">Personas con discapacidad visual o baja visión</a>	27
<a href="#">Personas con discapacidad física o motora</a>	28
<a href="#">Personas con discapacidad cognitiva o intelectual</a>	28
<a href="#">Personas con discapacidad mental</a>	29
<a href="#">Protocolo de atención para personas de la comunidad LGBTI</a>	29
<a href="#">BIBLIOGRAFÍA</a>	31



## INTRODUCCIÓN

En la búsqueda constante de promover la igualdad de derechos y oportunidades para todos los ciudadanos colombianos, es imperativo garantizar que las personas ciegas y sordas tengan un acceso equitativo a los servicios y recursos disponibles en nuestra sociedad. La inclusión y la accesibilidad son valores fundamentales que deben regir todas las interacciones, especialmente en el ámbito de la atención al cliente y los servicios públicos. Por lo tanto, este Manual para de Atención para las Personas en condición de discapacidad, de no discriminación e inclusión, propone establecer pautas y procedimientos claros para asegurar que esta población reciba una atención efectiva y equitativa en conformidad con la normatividad legal vigente en Colombia.

El marco normativo colombiano ha evolucionado significativamente para respaldar los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo a aquellos que son ciegos y sordos. La Ley 1618 de 2013, en particular, establece disposiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos, incluyendo la accesibilidad a los servicios de comunicación. Además, el Decreto 366 de 2009 y la Resolución 178 de 2017 regulan la accesibilidad de las personas con discapacidad a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), reconociendo la importancia de adaptar los servicios de atención al cliente.

En línea con estos marcos legales, es esencial que las instituciones y empresas que ofrecen servicios al público adopten prácticas inclusivas y promuevan la accesibilidad. Uno de los recursos clave para lograr esto es el servicio de centro de relevo proporcionado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC), que permite una comunicación efectiva entre personas sordas y oyentes, aunado al software (JAWS y ZOOMTEXT) ofrecidos por el Instituto Nacional para Ciegos. Este manual tiene como objetivo asegurar que este servicio y otros recursos sean utilizados de manera efectiva para proporcionar una atención al cliente que sea verdaderamente inclusiva y respetuosa de la diversidad.

En este contexto, se establecerán pautas para la eliminación de las barreras a la hora de prestación del servicio al ciudadano en la comunicación con personas ciegas y sordas. Asimismo, se fomentará el uso del servicio del centro de relevo de MinTIC.

Este Manual para de Atención para las Personas en condición de discapacidad, de no discriminación e inclusión, es una herramienta esencial para avanzar hacia una sociedad más inclusiva y equitativa, donde todas las personas puedan disfrutar plenamente de sus derechos y oportunidades en todos los aspectos de la vida cotidiana. La atención al usuario es un punto de partida crucial en este camino hacia la igualdad y este manual tiene como objetivo marcar la pauta para un servicio más accesible y respetuoso con la diversidad en Colombia.



## MARCO NORMATIVO

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos. Año 1948.**

Adoptado en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1948, mediante el cual se establece los derechos fundamentales del ser humano que se deben proteger en el mundo entero.

### **Declaración de Cartagena de Indias sobre Políticas Integrales para las Personas con Discapacidad en el Área Iberoamérica<sup>1</sup>. Año 1992.**

En el marco de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y junto a la Declaración de los Derechos de los Impedidos en el año 1975, en esta declaración se profundiza en el derecho a la igualdad de condiciones, oportunidades y a fomentar la participación de manera equitativa para las personas en condición de discapacidad, con la finalidad de obtener el mejoramiento de sus condiciones vida y logrando así mismo un desarrollo económico y social.

### **Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las personas con discapacidad – OEA. Año 1999.**

Se reafirma en que las personas en condición de discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades que las demás personas, adicionalmente se incluye el de no verse sometidos a la discriminación por esta condición, aunado a la exaltación de la dignidad de todo ser humano.

### **Convención de las Personas con Discapacidad - ONU. Año 2006.**

Esta convención marca una diferencia, un antes y un después con respecto al tema de la discapacidad basados más en las barreras de lenguaje, comunicación y en materia de bienestar social que en la propia discapacidad que las personas que las tienen, la misma fue aprobada mediante la Ley 1346 de 2009 por el Congreso de la Republica y declarada constitucional por la Corte Constitucional en la Sentencia C-293 de 2010. Ratificada por Colombia el 10 de mayo de 2011. En vigencia para Colombia a partir del 10 de junio de 2011<sup>2</sup>.

### **Declaración de las necesidades básicas de las personas sordociegas. Año 1989.**

Resalta las generalidades de las personas que cuentan con esta discapacidad al igual que exaltan las necesidades de las mismas en cuanto a su formación, comunicación,

<sup>1</sup>Declaración de Cartagena de Indias. Fuente: <https://porigualmas.org/170-declaracion-de-cartagena-de-indias-sobre-politicas-integrales-para-las-personas-con-discapacidad-en-el-area-iberoamericana/>

<sup>2</sup>Normograma de discapacidad para la Republica de Colombia, Ministerio de Educación Nacional. Agosto de 2019.



necesidades y oportunidades dentro de la sociedad bajo la adaptación de la Cuarta Conferencia Mundial Hellen Keller, Estocolmo, 1989.



**Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.**



“El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”



**Artículo 47 de la Constitución Política de Colombia.**



“El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.



**Ley 762 de 2002**



Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Esta Convención fue ratificada por Colombia el 12 de abril de 2003.



**Ley 982 de 2005**



Por medio del cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo – ciegas y se dictan otras disposiciones.



**Ley Estatutaria 1618 de 2013**



Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad.



**CONPES Social 166 de 2013**



Describe los lineamientos para la implementación de estrategias de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.



**Ley 1752 de 2015**



Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad. Eleva a delito la discriminación por motivos de discapacidad.



### **Ley 1955 de 2013**

Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, pacto por la equidad. Por la inclusión de todas las personas con discapacidad.

### **Ley 324 de 1996**

Por medio de la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda aprobando el lenguaje de señas como oficial de la comunidad sorda.

### **Ley 1680 de 2013**

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

### **Ley 2049 de 2020**

Por la cual se crea el Consejo Nacional de Planeación Lingüística de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) con el objetivo de concertar la política pública para sordos del país.

### **NTC 5854 de 2011**

Accesibilidad a páginas web, establece los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad A, AA y AAA.

### **Resolución 1519 de 2020 expedida por Min Tlc**

Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

Es pertinente mencionar que esta, cuenta con cuatro (4) anexos que son,

1. Anexo 1. Directrices de accesibilidad web.
2. Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información.
3. Anexo 3. Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital.
4. Anexo 4. Requisitos mínimos de datos abiertos.

### **Ley 2052 de 2020**

Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación a la racionalización de trámites y se dictan otras



disposiciones. – Artículo 30, que reza...” ARTÍCULO 30. Los sujetos obligados en el artículo 2 de la presente ley implementarán los sistemas necesarios para que las personas en condición de discapacidad visual puedan realizar trámites, procesos y procedimientos”.

### **Ley 2265 de 2022**

Por medio del cual se adopta el sistema de lecto escritura braille en los empaques de los productos alimenticios, cosméticos, plaguicidas de uso domésticos, aseo, médicos y en servicios turísticos, así como en los sitios de carácter público y se dictan otras disposiciones.



## GLOSARIO

**Acceso y accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidades de la persona.

**Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser<sup>3</sup>,

- a. Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;
- b. 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.
- c. Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condicione de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

**Comunicación<sup>4</sup>:** Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, 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. Por lenguaje se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

**Concurso de Méritos:** Proceso mediante el cual, a través de la evaluación de conocimientos, destrezas, aptitud, experiencia, idoneidad moral y condiciones de personalidad de los aspirantes a ocupar en la carrera judicial, se determina su inclusión en el Registro de Elegibles y se fija su ubicación en el mismo, con base en el artículo 164 de la Ley 270 de 1996.

<sup>3</sup> Título II. Definiciones y Principios. Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

<sup>4</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, artículo 2, definiciones.



**Discriminación por motivos de discapacidad<sup>5</sup>:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo.



**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 (definición de la Ley 1618 de 2013).



**Equidad<sup>6</sup>:** Igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.



**Inclusión social<sup>7</sup>:** Es un proceso que consiste en mejorar la situación de las personas y brindarle oportunidades para que participen en la sociedad.



**Persona con y/o en situación de discapacidad<sup>8</sup>:** 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.



**Personas con deficiencia visual<sup>9</sup>:** Son aquellas que con la mejor corrección posible podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. En la mejor de las condiciones, algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando esta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales.



**Personas ciegas o con ceguera:** Son aquellas que no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos).



**Sordo<sup>10</sup>:** Es toda aquella persona que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización fluida en lenguaje oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le puede practicar.



<sup>5</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, artículo 2, definiciones.

<sup>6</sup> Capítulo 1. De los principios generales. Ley 1145 de 2007, por medio del cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

<sup>7</sup> <https://www.accioncontraelhambre.org>

<sup>8</sup> Título II. Definiciones y Principios. Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

<sup>9</sup> Grupo Social ONCE, es la suma de Fundación ONCE e Ilunion, España.

<sup>10</sup> Ley 2049 de 2020, por la cual se crea el Consejo Nacional de Planeación Lingüística de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) con el objetivo de concertar la política pública para sordos del país, artículo 2, definiciones.





**Sordo hablante:** Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.



**Sordo señante<sup>11</sup>:** Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.



**Sordo bilingüe:** Es todo aquel que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (2) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.



**Sordo monolingüe:** Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.



**Sordo semilingüe:** Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedo sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y que tampoco tuvo acceso a una lengua de señas.



**Registro Nacional de Escalafón<sup>12</sup>:** Es la base de datos sistematizada en la cual se registra la información relacionada con la situación administrativa laboral de los funcionarios y empleados frente a la Carrera Judicial.



- a. Archivo Seccional de Escalafón: Es la base de datos sistematizada en la cual las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura registran la situación frente a la Carrera Judicial de los jueces y empleados vinculados por tal régimen a las corporaciones y despachos, ubicados en el ámbito territorial de su competencia.



**Vigilancia judicial administrativa:** De conformidad con el numeral 6º del artículo 101 de la Ley 270 de 1996, corresponde a la Sala Administrativa de los Consejos Seccionales de la Judicatura del país, ejercer la Vigilancia Judicial Administrativa para que la justicia se administre oportuna y eficazmente, y cuidar del normal desempeño de las labores de funcionarios y empleados de los despachos judiciales ubicados en el ámbito de su circunscripción territorial. Se exceptúan los servidores de la Fiscalía General de la Nación, entidad que goza de autonomía administrativa, de conformidad con el artículo 28 de la Ley Estatutaria de Administración de Justicia. La vigilancia judicial es diferente de la acción disciplinaria a cargo de las Salas Jurisdiccionales Disciplinarias de los Consejos



<sup>11</sup> Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. Generalidades, Artículo 1, numerales del 4 al 9.

<sup>12</sup> Acuerdo No. 724 del 15 de febrero de 2000, por medio del cual se dictan disposiciones sobre la conformación del Registro Nacional de Escalafón de la Carrera Judicial y de los Archivos Seccionales de Escalafón, se modifica el Acuerdo No. 349 de 1998 y se deroga el Acuerdo No. 42 de 1995, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.





Seccionales de la Judicatura y de la facultad de Control Disciplinario de la Procuraduría General de la Nación<sup>13</sup>.



Bajo el marco de la carta de trato digno publicada el 24 de septiembre de 2014 expedida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, que reza,



### **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**



La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento con lo dispuesto en el Numeral 5°, Artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, con las siguientes enumeraciones.



### **DERECHOS DEL USUARIO**



De conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, los derechos de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial son:



1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



<sup>13</sup> Acuerdo No. PSAA11-8716 del 6 de octubre de 2011, por el cual se reglamenta el ejercicio de la Vigilancia Judicial Administrativa consagrada en el artículo 101, numeral 6, de la Ley 270 de 1996, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.





7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

### **Mecanismos de atención**

Los medios que la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

En días hábiles, atención telefónica y personal en sus Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura.

### **Atención Virtual**

- A través de la página web, por el link: servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.



- En la página web: [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario, entre otros servicios.

## CRITERIO DE ACCESIBILIDAD

### Accesibilidad a los espacios físicos

Es importante acoger el concepto de accesibilidad universal<sup>14</sup>, ya que de lo contrario se limita la interacción y autonomía de ciertas personas con el entorno, por lo tanto, será necesario estandarizar todos los espacios públicos a la necesidad de todos; sin importar condición social, física, sensorial y cognitiva.

Para que las personas en condición de discapacidad cuenten el fácil acceso a sus instalaciones donde serán atendidos por los servidores, se deberán hacer los ajustes pertinentes para que se cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2005<sup>15</sup>, tales como:

- Por el acceso de la entrada principal y accesos secundarios debe poder entrar una persona usuaria de silla de ruedas, la cual es el referente para que cualquier persona pueda usar la puerta: lo que implica el ancho de las puertas e inclinación de las rampas.
- Liberar el entorno de los posibles obstáculos que se puedan encontrar en zonas de circulación, esto incluye tapetes, los cuales dificulta la movilidad.
- Las superficies, mostradores o ventanillas deben ser acordes con las características físicas del usuario, ya sea para personas en sillas de ruedas o personas de talla baja.



<sup>14</sup> La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Ley 20422, artículo 3, ítem b.

<sup>15</sup> Decreto 1538 de 2005, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 en materia de Accesibilidad al Espacio Público.



- Implementar guías podó táctiles y señalización en braille<sup>16</sup> con el fin de garantizar la correcta orientación de personas con discapacidad visual.
- Todas las piezas de señalización deben ser visible desde cualquier altura.
- Implementar un mapa de ubicación gráfico y texturizado en la entrada, que también este en sistema de braille y sistema de audio o video, para que de esta manera todas las personas se apropien del espacio.
- Permitir el acceso de perros guías para las personas en condición de ceguera o sordoceguera, así como el ingreso de un familiar o cuidador si es requerido.



- Los baños deben contar con barandas de apoyo, así como la accesibilidad para las personas en sillas de ruedas.

- Las áreas de espera deben estar diseñadas de manera tal que los perros guías puedan acompañar a sus dueños; y con el espacio necesario, así como señalar lugares para los usuarios en sillas de ruedas.

- Facilite el acceso a material como videos, afiches o folletos que sean inclusivos y referentes a servicios para personas LGBTI.

### Accesibilidad a los canales virtuales

Las entidades recurren a diferentes medios para dar a conocer la información sobre los diferentes servicios que se ofertan, para ello se hace uso tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), dentro de las cuales pueden estar las páginas web, correos electrónicos, anuncios en prensa y televisión.

Por cualquiera de estos medios se debe garantizar la accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan acceder sin limitantes. Para ellos es esencial tener en cuenta:

<sup>16</sup> Sistema de lectura y escritura en relieve, inventado en el siglo XIX por el francés Louis Braille, se basa en la combinación de seis puntos ordenados en dos columnas de tres cada una, que pueden ser percibidos a través del tacto. Los seis puntos cuya combinación da 64 caracteres permiten la escritura de las letras del alfabeto, signos de puntuación, los números y los signos matemáticos.



- Aplicar la Norma Técnica de Accesibilidad 5854 y la guía de usabilidad disponible en el sitio web de Gobierno Digital del MinTIC<sup>17</sup>.
- La información debe ser transmitida con un lenguaje sencillo y claro, evitando en uso tecnicismos.
- Incorporar tutoriales con información y videos en lenguaje de señas o Close Caption.
- Las imágenes de las personas con discapacidad deben ser presentadas sin prejuicios y estereotipos, evitando sobreestimaciones o subestimaciones. Las imágenes deben exponer la cotidianidad y una interacción entre personas con y sin discapacidad
- Los contenidos web deben ser pequeños para que carguen con una mejor rapidez desde cualquier dispositivo.
- Para mejor la facilidad en la navegación, procure una menor cantidad de pasos para acceder a la información.



### Accesibilidad a los canales telefónicos

Uno de los medios más utilizados por los usuarios de las entidades es el canal telefónico, a través del cual se proporciona orientación y atienden inquietudes de forma ágil y eficiente.

Este canal resulta ser un reto para personas con discapacidad auditiva, por lo que será necesario habilitar el Centro de Relevo<sup>18</sup>, el cual facilitará la comunicación a través de un intérprete de lenguaje de señas para traducir la consulta de las personas con dicha condición.



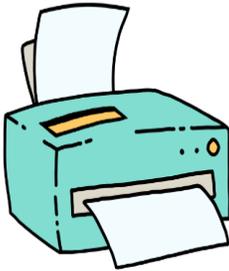
<sup>17</sup> La Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia.

<sup>18</sup> El Centro de Relevo es un conjunto de herramientas dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, entre las que se destaca la prestación del servicio de comunicación en doble vía, entre personas sordas y oyentes, a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.



### Accesibilidad a los canales impresos

Para divulgar y dar a conocer la información se pueden presentar volantes y demás medios escritos y/o impresos, para ellos es necesario tener en cuenta:



- En lo posible garantizar que todo documento impreso cuente con una versión digital para que puedan ser leídos por las ayudas técnicas con las que cuentan las personas con discapacidad visual.
- La información más importante debe ser magnificada y legible en su totalidad, evitando datos innecesarios y tecnicismo.
- Utilice un tipo de letra universal con un tamaño y grosor moderado, y procurar contar con líneas de máximo ochenta caracteres para evitar la fatiga visual.

### SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE

#### Recomendaciones básicas para la atención a personas en condición de discapacidad

Lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las demás personas, el cual parte del principio fundamental de un trato digno sin pasar por alto que todos somos diferentes. Las personas en condición de discapacidad tienen las mismas necesidades, por lo que requieren de oportunidades y merecen ser reconocidas y respetadas.

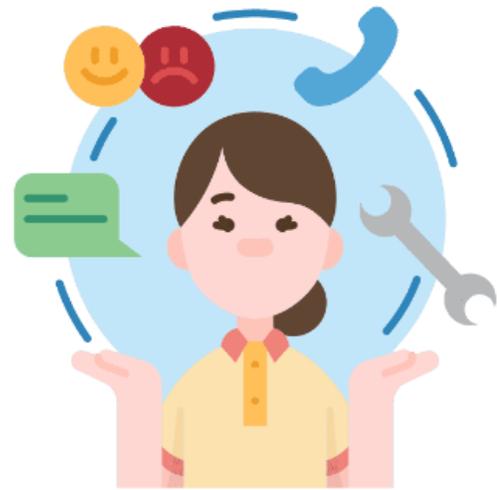
#### Deberes y obligaciones de los servidores públicos

Todos los funcionarios públicos tienen sus deberes y obligaciones para con los ciudadanos, a continuación de enunciaran los principales:

- Dar un trato a todos los ciudadanos que ingresen a los diferentes canales de atención sin ningún tipo de distinción.
- El lenguaje que el servidor usa con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando el usando de jergas, tecnicismos o abreviaturas.
- Asistir a las capacitaciones relacionas con la atención de personas en asunto relacionado con género y trato inclusivo, con el fin de brindar un servicio de calidad para toda la ciudadanía.



- Dar prioridad a la atención de mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad principalmente en la fila y al momento de asignar un turno.
- Verificar que la información suministrada sea accesible y verídica para la ciudadanía.
- Asegurarse que las políticas de calidad y atención al cliente sean promovidas por el personal de vigilancia, puesto que son las primeras personas en interactuar con la ciudadanía.



- Permitirles a las personas en condición de discapacidad el ingreso todo tipo de elementos que le sean necesarios para su respectiva movilidad, así como de acompañantes o perros guías.
- Cuando no es posible satisfacer las necesidades del usuario, deberá explicar al usuario los motivos y ofrecerle otras alternativas, siendo siempre muy cortés.

### Reconocer las diferentes discapacidades

Al momento de brindar un servicio incluyente en el entorno presencial es importante el conocimiento general de los tipos de discapacidad y las diferentes herramientas comunicativas que se pueden emplear.





## 1 Discapacidad sensorial

Corresponde a las personas con deficiencias visuales y/o auditivas, ya sea perdida parcial o total de estas. La sordoceguera resulta de la combinación de dos discapacidades sensoriales. En general a quienes presentan dificultad en la comunicación y el lenguaje.

## 2 Discapacidad física o motora

Aquella con limitación de movimiento, lo cual afecta principalmente las extremidades, y puede ser producto de una parálisis. La talla baja también es una discapacidad física.

## 3 Discapacidad cognitiva

Se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual, en el razonamiento y en la solución de problemas

## 4 Discapacidad mental

Presentan alteración que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, y su comportamiento

## 5 Discapacidad múltiple

Presentan más de una deficiencia ya sea sensorial, física o mental. por lo que requieren de una manera particular de aprendizaje

### Servicios de apoyo que favorecen la inclusión

Cada persona cuenta con un conjunto único de adaptaciones para poder acceder a los diferentes servicios dependiendo del contexto, por ello existen una serie de servicios que favorece a la inclusión según el tipo de discapacidad. A continuación, algunos de ellos:

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

- Un acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico como OBS, para utilizar la funcionalidad de voz en off; o como el Centro de Relevó, el cual facilitará la comunicación a través de un intérprete de lenguaje de señas para traducir la consulta de las personas con dicha condición, este permite que se conecten a través de teléfono u otro dispositivo de conectividad.





- Servicio de interpretación, del cual se debe verificar que sea una persona calificada, el Ministerio de Educación Nacional es el competente para reconocer como intérpretes oficiales de la LSC español a aquellas personas nacionales o extranjeras que cumplan con los “requisitos académicos, de idoneidad y de solvencia lingüística, según la reglamentación existente”<sup>19</sup>; este interprete debe asegurarse de cumplir un acuerdo confidencialidad.
- Servicio de Close Caption incorporado principalmente en videos tutoriales o donde se exponga la información más pertinente, esto si cabe la posibilidad de que la persona discapacitada sea un usuario del español escrito.
- Servicio de señalización, la cual debe estar bien iluminada, clara y legible, colocada a una altura considerable; preferiblemente contener información complementada con gráficos para una mayor comprensión.

#### Para personas con discapacidad visual o baja visión



- Contar con el acceso al sistema de lectoescritura braille, este puede ser implementado en señalización fácil de ubicar y en diferente material informativo acerca de trámites y servicios.
- Disponer de herramientas de lector de pantallas como JAWS, en diferentes dispositivos que puedan ser usados por los usuarios ciegos.
- Contar con magnificadores de pantallas, lo que permite visualizar la pantalla con un considerable aumento de tamaño, lo que supone una ayuda para personas con problemas de visión.

#### Para personas con discapacidad física



- Contar con elementos de ayuda técnica para las personas con discapacidad física, tales como sillas de ruedas, para que faciliten la movilidad a estos mismos.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de accesibilidad universal, para una correcta acogida, como lo son rampas, barandas ubicadas en los baños y alturas considerables de los diferentes espacios para personas de talla baja.

<sup>19</sup> Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. Generalidades, Artículo 5



### Para personas con discapacidad cognitiva

- Usar todo tipo de información con un lenguaje que sea claro y sencillo, preferiblemente explícito y breve, para no dificultar el entendimiento del usuario.
- Contar con apoyos gráficos o visuales al momento de divulgar información que sea de suma importancia para el usuario.
- En caso de ser necesario, tener el apoyo de un acompañante para la persona en condición de discapacidad.

### Trato y terminología adecuada

Al momento de dirigirse a una persona ya sea con discapacidad o perteneciente a la comunidad LGBTI se debe tener cuidado con el lenguaje que se va a utilizar, puesto que ciertas palabras pueden ser consideradas como ofensivas y la comunidad se puede sentir atacada y que vulneran su dignidad.

### Personas con discapacidad

El termino adecuado es persona en condición de discapacidad (PCD) y no discapacitado<sup>20</sup>,



<sup>20</sup> Ley 1346 de 2009: Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.



de la misma forma existe una manera correcta de nombrar cada tipo de discapacidad, tenga en cuenta lo siguiente:



La discapacidad, ya no está definida como una cuestión de salud sino de Derechos Humanos, lo que implica el promover una visión positiva al momento de abordar el tema, para ello es necesario:

- Eliminar toda terminología peyorativa en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, e implementar un vocabulario más acorde.
- Promover una accesibilidad y participación efectiva a personas en condición de discapacidad, propuestos por las diferentes entidades.



- Promover capacitaciones acerca de los derechos y dignidad de las personas en condición de discapacidad dirigido a los diferentes funcionarios, para tomar conciencia.
- Permitirles a las personas en condición de discapacidad todo tipo de elementos que le sean necesarios para su respectiva movilidad.
- Evitar una protección excesiva, así como todo tipo de invasión corporal. cada persona en su individualidad conoce cuál es su límite y qué le resulta más cómodo y conveniente. No necesitan una persona encima, a excepción que ellas mismas nos lo indiquen.
- Evitar lástima hacia las personas en condición de discapacidad, ellas son completamente capaces y desean vivir en situaciones normalizadas.
- La comunicación con personas en condición de discapacidad puede ser difícil o en circunstancias lentas, por lo que es indispensable contar con paciencia.



### Personas pertenecientes a la comunidad LGBTI

Para ayudar a promover la igualdad de género es necesario adoptar un lenguaje incluyente en las conversaciones y en los escritos, evitando una ridiculización y formas gramaticales inapropiadas. Para adoptar este lenguaje se debe tener en cuenta:



- Evitar usar el símbolo @ o una x en escritos al momento de referirse a ambos géneros.
- Evitar el uso de expresiones que desean discriminatorias o que tengan connotaciones negativas, como por ejemplo “comportate como un varón” o “está actuando como una niña”.
- No siempre es sencillo conocer el género con el que las personas se sienten identificadas solo por su aspecto o forma de hablar. Por ello es recomendable utilizar un lenguaje neutro y referirnos a la persona por su nombre.



- Evitar asumir los roles que son socialmente asignados a los géneros, así como las nociones de cargos y profesiones dirigidas a un género en específico.
- Incluir en los diferentes formatos que se manejan información como sexo, orientación sexual e identidad de género.

El uso habitual del lenguaje no está nada mal siempre y cuando sea realizado con respeto, sin embargo, para promover la igualdad es necesario adoptar el lenguaje incluyente. A continuación, se pondrán en contraste estas formas de lenguaje:

### Desdoblamiento de sustantivos

Consiste en usar la forma dual de las palabras, para distinguir entre hombres y mujeres.

#### Uso habitual

Los maestros

Los ciudadanos

#### Uso inclusivo

Maestras y maestros

Ciudadanas y ciudadanos

#### Uso habitual

Los niños

Los ciudadanos

El hombre

#### Uso inclusivo

La niñez

La ciudadanía

La humanidad

### Uso de sustantivos comunes

Estas palabras aluden tanto a mujeres como hombres de manera colectiva.

### Agregar "persona" antes del sustantivo

Agrega la palabra "persona" antes del sustantivo permite tener una comunicación más incluyente.

#### Uso habitual

Los adultos mayores

Los vendedores

#### Uso inclusivo

Las personas adultas mayores

Las personas vendedoras

#### Uso habitual

Los Aztecas

Los Persas

Los Incas

#### Uso inclusivo

El imperio Azteca

La civilización Persa

La sociedad Inca

### Uso de complementos inclusivos

Parafrasea utilizando complementos sin carga de género.



## Protocolo de atención según canal

Las interacciones entre las entidades públicas y los ciudadanos suceden a través de diversos canales, los cuales están disponibles para facilitar el acceso de las personas a la diferente información. Estos canales pueden ser presencial, virtual o por medio de telefónico.

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas independientemente del canal por el cual se interactúe. Por tal motivo es importante tener en cuenta:

### Canal presencial

- Todas las personas que interactúan con los ciudadanos en condición de discapacidad deberán recibir una formación que le permita tener los conocimientos básicos.



- Evite tratar a las personas discapacitadas como si fueran niños, no trate con un comportamiento infantil, ni mucho menos generalice a las personas con discapacidad, todas merecen un trato igual.
- Antes de ayudar a un ciudadano en condición de discapacidad, es necesario preguntar antes si este solicita de la ayuda ofrecida
- Concentre en la persona, ubicándose en su campo visual. Absténgase de realizar otras actividades.
- La persona con identidad de género diversa debe ser nombrada según ella lo desee y no como aparece en su documento de identidad.
- Dar prioridad a las personas de discapacidad en los turnos de atención.
- No evite el saludar con la mano, si la persona con discapacidad no la extiende, puede coger su mano para hacerle saber que la quiere saludar.
- Si es necesario firmar un documento, a la persona en condición de ciega es pertinente leerle todo el documento para que el usuario esté al tanto. Si no sabe firmar, es válido poner la huella en el documento.





- Siempre avise de su llegada y de retiro, así como de la presencia de otras personas.
- Siempre avise de su llegada y de retiro, así como de la presencia de otras personas.
- Cuando las personas con discapacidad lleguen con un acompañante, familiar o interprete, diríjase directamente a la persona desde un inicio, ella será quien indicara si ella hará la intervención o la persona que lo acompaña, y si por cualquier motivo se quiere comunicar con el acompañante pregúnteselo primero a la persona.
- No trate de interpretar por su cuenta ni presuponga información que no le hayan manifestado, desles el tiempo necesario para que puedan expresar sus propias ideas respetando los turnos.
- Verifique que la información que se le proporciona al ciudadano en condiciones de discapacidad ha sido completamente comprendida. Si es necesario repetir la información, hágalo de forma clara y calmada, evitando hacer sentir a la persona atacada y ofendida.
- Si se necesita llamar su atención hágalo dando unas leves palmadas en su hombro o brazo.



### Canal telefónico



- A pesar de no realizar un trato de cara a cara, el ciudadano puede percibir su estado de ánimo por medio de su tono de voz. Por lo tanto, es importante mantener una tonalidad normal y amigable, hablando despacio y claro.
- Verifique siempre que la persona a comprendido en su totalidad con la información presentada, de lo contrario asegurarse de contar con tiempo y paciencia en caso de que la persona requiera de un apoyo adicional o tenga dificultades en la comprensión.
- Si se presenta con dificultades para la comprensión, haga uso de estrategias como el Centro de Relevó.



## Protocolo de atención por discapacidad

### Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Para persona sorda usuarios de LSC

Es esencial contar con el servicio de interpretación, asegurándose de que sea una persona calificada y con experiencia en el campo.

En la interacción dirijase a la persona sorda y no al interprete.

También puede acudir al sistema de línea del Centro de Relevo.

- Para persona sorda usuario del español oral

Hable mirando a los ojos mientras se dirige a la persona, permitiendo que esta visualice su rostro.

Evite cubrir el rostro, principalmente la boca para que lea sus labios.

Hable vocalizando correctamente sin exagerar de manera que mantenga un tono de voz moderado.

- Para persona sorda usuario del español escrito

Escriba frases cortas y sencillas con letra clara y legible.

Evitar usar tecnicismos y mantener un lenguaje claro y sencillo de comprender.

- Para persona sorda semilingüe

Procure que la comunicación sea más descriptiva, acudiendo a herramientas de ámbito didáctico como el dibujo y gráficos que apoyen lo que trata de expresar.

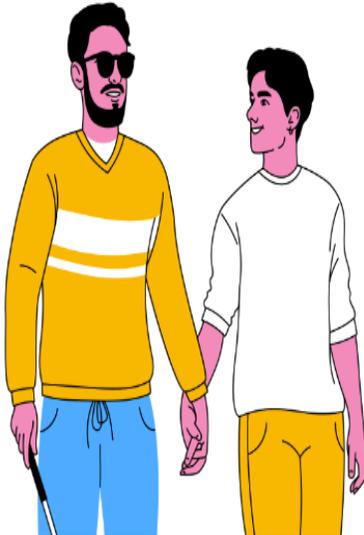
Utilice gesticulación para comunicarse con la persona sorda y si aplica buscar un apoyo de un intérprete.

En caso de hacer uso de un intérprete, se sugiere hacer uso de dos intérpretes, uno que sea oyente y otro sordo, este último posee la capacidad de comprender códigos más descriptivos o caseros, para posteriormente pasar esta información al interprete oyente y este a nosotros.





### Personas con discapacidad visual o baja visión



- Nos presentamos e identificamos, es esencial no empezar a hablar sin haberse presentado con anterioridad.

- Al momento de dirigirse a una persona con discapacidad visual evite halar del vestuario o del brazo.

- Antes de ayudar a la persona con discapacidad es necesario preguntar si necesita ayuda, se le ofrece el brazo o se ubica su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento.

- Oriente con claridad usando expresiones que se dirijan directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda” o “a su derecha”, evitando usar expresiones como “aquí” o “allí” y caminar de una manera lenta sin realiza movimientos fuertes.

- Es posible usar las palabras como ver, mirar y observar con total normalidad sin considerar como un tema tabú.
- Al momento de ausentarse se le avisa a la persona en cuestión, así como indicarle si hay otras u otras personas pendientes.
- Cuando se haga entrega de un documento, especificar qué tipo de documento está haciendo entrega, con el fin de que la persona ciega este completamente enterada; así mismo cuando le entregue dinero, indique el monto que está dando, empezando por los billetes y luego las monedas.
- Elimine los obstáculos que puedan ser riesgosos, y evite exclamaciones que puedan provocar ansiedad al usuario como “ay” o “¡cuidado!”.





- Cuando la persona con discapacidad visual disponga de un perro guía, no lo separe de este ni lo distraiga, permita que pase primero, ya que este son sus ojos y su seguridad.

### Personas con discapacidad física o motora

- Antes de acercarse a ayudar a una persona con discapacidad, pregúntele si requiere de su ayuda, si la respuesta es positiva solicite explicación de que y como hacer.
- No separe a la persona de su elemento de ayuda como lo son muletas, caminar y bastón.
- En caso de requerís levantar la silla de rueda, hacer con un mínimo de dos personas, garantizando la salud de las personas con discapacidad.
- La silla de ruedas hace parte del espacio personal de la persona con discapacidad, por lo cual no se debe invadir, apoyar en ella ni moverla sin su consentimiento.
- Para la comodidad de las personas en silla de ruedas es recomendable ubicarse a la altura de sus ojos, por lo que si estamos de pie buscamos una posición de cuclillas.
- Camine siempre despacio y al ritmo de la persona con elementos de ayuda evitan halarla bruscamente.



### Personas con discapacidad cognitiva o intelectual



- Se debe ser paciente y darle el tiempo que necesita si la persona tiene dificultad para comunicarse, esto para evitar que la persona en cuestión se ponga nerviosa.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, en su lugar es preferible hacer uso de una comunicación en mayor parte visual.



- Asegurarse siempre de que la persona comprendida en su totalidad la información brindada.
- En un caso extremo de puede permití la asistencia de un tercero, incluyendo siempre a la persona con discapacidad en la conversación.
- Las personas con condición de discapacidad intelectual no se deben ignorar, deben ser incluida. Siempre se deben saludar y despedir con normalidad.

### **Personas con discapacidad mental**

- Salude con normalidad y diríjase con respeto, siempre siendo empáticos, haciendo notar que se le entiende y se pone en su lugar.
- Tenga en cuenta las expresiones y sentimientos expresados por estas personas. Si llegan a elevar la voz o alterarse, no se hace lo mismo, se evalúa la situación y se mantiene sereno, evitando algún tipo de discusión.
- Tener siempre paciencia ya que la persona puede que no se exprese a un ritmo convencional.
- Verificar que la información brindada fue comprendida en su totalidad.



### **Protocolo de atención para personas de la comunidad LGBTI**



- La persona que acude al servicio en busca de atención e información se debe sentir aceptada en todo momento, libre de prejuicios y discriminación. Para ellos es importante crear un ambiente de aceptación y respeto haciendo uso de términos inclusivos que no lesionen sus derechos.
- No cuestionar la identidad de género ni sugerir un cambio de conducta relacionado con su orientación sexual, bajo un argumento de "normalidad".



- Las actitudes corporales también expresan un tipo de discriminación, por lo cual es importante con una correcta postura corporal.
- Si la circunstancia lo requiere, lleve a la persona a un lugar más adecuado y privado, para transmitirle la información requerida o guiarlo a la ruta de atención adecuada.
- Pregúntele a la persona como prefiere ser llamada, pues ellas tienen derecho a autodefinirse. También tiene el derecho de expresar o no su identidad de género.



## BIBLIOGRAFÍA

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP, En:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Manual de Atención Incluyente Ministerio de Salud Y Protección Social Bogotá, M., & De, E. (s/f). MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Gov.co. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GSCM01.pdf>

María, G., Restrepo, B., De Justicia, M., Derecho, D., Romero Acevedo, T., Diseño, Y., & Diagramación, K. (s/f). PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Gov.co. Recuperado de:

[https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20(2).pdf)

DE GESTION Versión: 056 Proceso. (s/f). DE ATENCION AL CLIENTE. Gov.co. Recuperado de: <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencion/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Sector minero energético. (s. f.). Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad.

<https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf>

Iván, N., Patiño, O., De Justicia, M., Derecho, D., Lorena, L., Piedrahita, M., Acevedo, T. R., Andrés, G., Guerrero, M., Patricia, H., Aguirre, H., Jinnet, S., Niño, P., Sánchez Gómez, M., Valencia, J., Contratista, C., Jurídico, A., Antonio, M., Pacheco, C., & Motta, V. (s/f). GUÍA PARA LA ATENCIÓN A POBLACIÓN SORDA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA. Gov.co. Recuperado de:

[https://www.insor.gov.co/home/descargar/Guia\\_para\\_la\\_atencion\\_a\\_poblacion\\_sorda\\_en\\_el\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia.pdf](https://www.insor.gov.co/home/descargar/Guia_para_la_atencion_a_poblacion_sorda_en_el_acceso_a_la_justicia.pdf)

Ministerio de Justicia. (2019). Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. <https://docer.com.ar/doc/ns0v818>.

Cabello Blanco, M. L., López Patrón, J. M., Jaramillo Aramburo, E., & Romero Acevedo, T. (2019). GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA





Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de  
la Judicatura de Bogotá

**SIGCMA**



JUSTICIA. Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/PublicacionesMinJusticia/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva.pdf>



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales. [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles161274\\_Anexo1\\_Resolucion\\_2160\\_2020.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles161274_Anexo1_Resolucion_2160_2020.pdf)

