

Protocolos de ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



TRANSPARENCIA,
EFICIENCIA Y
OPTIMIZACIÓN
DE RECURSOS

10 AÑOS

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

2022
ABRIL

Contenido

1. Presentación
2. Categorías de discapacidad
3. Protocolo para la atención de las personas con discapacidad física
4. Protocolo para la atención de las personas con discapacidad visual
5. Protocolo para la atención de las personas con discapacidad auditiva
6. Protocolo para la atención de las personas con discapacidad mental-psicosocial
7. Protocolo para la atención de las personas con discapacidad intelectual
8. Ficha técnica y control de cambios

Presentación

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) adopta protocolos de servicio para personas en condición de discapacidad, que al interactuar con los diferentes canales de atención de la entidad, puedan participar en igualdad de condiciones.

En ese sentido, la presente cartilla, busca fortalecer las habilidades y las competencias de los colaboradores de la ANCP-CCE, con el fin de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano con un enfoque diferencial y de derechos, en un marco de igualdad y corresponsabilidad.



¿Qué es discapacidad?

De acuerdo con la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”,^[1] adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, 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.

Categorías de Discapacidad^[2]

De acuerdo con la Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social se establecen siete categorías de discapacidad:

DISCAPACIDAD FÍSICA

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

Ejemplos: personas usuarias de sillas de ruedas, personas de talla baja.



[1] http://www.oas.org/DIL/esp/A-RES_61-106_spa.pdf

[2] [Resolucion-583-de-2018.pdf](#) (minsalud.gov.co)

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.

Ejemplos: personas con síndrome de Down, personas con autismo.



DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

Personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados 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.

Ejemplos: depresión mayor, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia.



DISCAPACIDAD AUDITIVA

En esta categoría se encuentran personas que presentan en 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 y, por tanto, para la comunicación oral.

Ejemplos: personas sordas o de baja audición



DISCAPACIDAD VISUAL

Son aquellas personas que tienen deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluyen a las personas ciegas o de baja visión, es decir, aquellas personas que, a pesar de utilizar gafas, lentes o practicarse cirugía, mantienen las dificultades.

Ejemplos: personas invidentes o con baja visión.



DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Son aquellas que presentan más de una deficiencia asociada, de orden físico, sensorial, mental, o intelectual, las cuales afectan el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos permanentes.

Ejemplos: persona con una discapacidad Intelectual + física, intelectual + sensorial visual o sensorial auditiva.

DISCAPACIDAD POR SORDOCEGUERA

Es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y la deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

Ejemplos: algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía, de interpretación, para su desarrollo e inclusión social.



Protocolo para la atención de las personas con discapacidad física

PAUTAS GENERALES

- Pregunte antes de ofrecer ayuda.
- No fuerce a la persona a recibir ayuda innecesaria.
- Facilite la accesibilidad del lugar donde se brindará la orientación.

PERSONAS QUE UTILIZAN MULETAS

- Evite posibles empujones o un contacto físico mientras se está desplazando.
- Brinde ayuda a la hora de levantar o transportar objetos (si lo requiere).
- Mantenga las muletas o caminador cerca de la persona.
- Ofrezca ayuda si observa que la persona está en dificultades y pregunte cómo debe hacerse.
- No se moleste si la ayuda es rechazada.
- Ajuste el paso al ritmo del suyo.

USUARIO(A) DE SILLA DE RUEDAS

- Sitúese al frente y a la misma altura de la persona para hablar.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo apoyarle.
- Diríjase a la persona usuaria de silla de ruedas y no a su acompañante.
- Pregúntele siempre a la persona si necesita apoyo antes de brindarlo.
- No cuelgue cosas y no se apoye sobre la silla de ruedas, ya que ella es parte del espacio corporal de la persona.
- No empuje la silla sin decirlo al usuario.

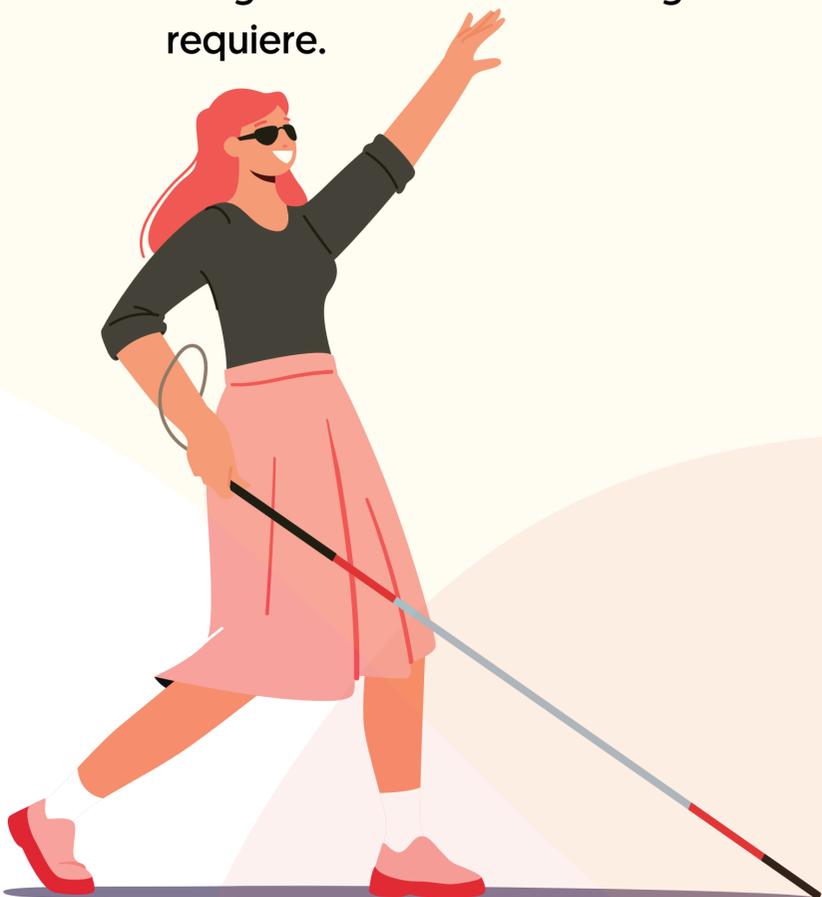
PERSONAS DE TALLA BAJA

- Fomente el trato igualitario.
- Disponga mobiliario para personas de talla baja (mesas, sillas) o ajuste el que existe cuando se requiera.
- No subestime a una persona por su aspecto físico (si son adultos, no los trate como niños).
- Actúe con naturalidad, evite las situaciones exageradas y la sobreprotección.
- Pregunte antes de brindar apoyo y siga sus indicaciones.



Protocolo para la atención de las personas con discapacidad visual

- Diríjase a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Háblele en un tono de voz natural (no grite), despacio y claro.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos.
- No use palabras como “aquí”, “allí”, “aquello”.
- Emplee normalmente las palabras como “ver”, “mirar”.
- Evite exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como “cuidado”, “¡ay!”.
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que se está dirigiendo a él/ella.
- Preséntese primero antes de empezar a hablar. Identifíquese con el fin de que la persona sepa con quién se encuentra.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano se la podemos coger para hacerle saber que la queremos saludar.
- Indique qué personas están presentes.
- Comunique lo que se está haciendo o se va a hacer.
- Avise a la persona cuando se marche y cuando regrese.
- En actividades para realizar, identifique qué le funciona mejor a la persona con discapacidad para brindarle la información: letra aumentada, colores de alto contraste, archivos digitales accesibles, audios y descripción de imágenes.
- Brinde apoyo si la persona duda o tiene cerca algún obstáculo.
- Para caminar, ofrezca el brazo y no tome el de la persona directamente.
- Camine ligeramente por delante cuando le esté brindando apoyo en el desplazamiento.
- Informe la ubicación exacta de los objetos, utilizando términos como: izquierda, derecha, adelante, atrás. Sea específico y preciso en el mensaje, evitando palabras como aquí, allí, eso o exclamaciones como ¡cuidado! Si es necesario, tome su mano para hacerle palpar el objeto. Tenga cuidado con no exagerar en esta descripción, la persona le irá diciendo hasta dónde lo requiere.



Protocolo para la atención de las personas con discapacidad auditiva

- Para llamar la atención de estas personas bastará con darles unos leves toques en el brazo o en el hombro.
- Hable siempre de frente y buscando la mejor iluminación posible.
- Se debe vocalizar con claridad, a una velocidad media constante, manteniendo la zona de la boca libre de “barreras”.
- Emplee frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.
- No es necesario gritar.
- Utilice expresiones faciales, sin exagerar los gestos.
- Permanezca en un mismo lugar mientras se comunican.
- Asegúrese de que la persona con discapacidad auditiva vea bien el rostro de su interlocutor.
- Aclare con otras palabras si la persona no comprende las primeras.
- Pueden resultar de utilidad los textos para las personas con deficiencias auditivas. Para ello, asegúrese de que la persona sepa leer en español.



Protocolo para la atención de las personas con discapacidad mental-psicosocial

- Trate la persona con naturalidad, sin ningún tipo de exageración debida a su diagnóstico (psiquiátrico).
- Sea discreto, evite divulgar o insistir sobre su diagnóstico.
- Evite situaciones de estrés, así como discusiones o críticas.
- Tómese un tiempo para escuchar lo que dice.
- Facilite su participación en todas las actividades.



Protocolo para la atención de las personas con discapacidad intelectual

- Hable directamente a la persona con discapacidad.
- Identifique si la persona por causa de una deficiencia permanente presenta alguna dificultad para comprender lo que le dicen.
- Valide la interlocución de la persona con discapacidad a través de su persona de apoyo.
- Use palabras sencillas, textos de fácil lectura y comprensión e ilustraciones o pictogramas.
- Use frases directas y bien construidas.
- Evite mensajes implícitos o el uso de metáforas.
- No ignore lo que dicen las personas con discapacidad intelectual.
- Salude y despídase con naturalidad.
- Responda a sus preguntas, asegurándose de ser comprendido.
- Tenga paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Trate la persona de acuerdo con su edad (no referirse al niño o la niña si se trata de una persona mayor de 18 años).
- Limite la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva de manera independiente en el resto de las actividades.
- Evite la sobreprotección.



¡Recuerda!

Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; por más sencillas que sean, merecen ser escuchadas, comprendidas y, sobre todo, tenidas en cuenta. Se recomienda que visibilice a las personas con discapacidad en su cotidianidad.

Recomendaciones generales de atención con enfoque diferencial de discapacidad

Principios universales

El respeto, la dignidad humana, la solidaridad serán en todo momento el motor de sus acciones, utilice el sentido común, reconozca y apoye sus capacidades:

- Pregúntese ¿qué apoyos necesita esa persona?.
- Pregunte directamente y de forma respetuosa a las personas con discapacidad las dudas que usted tenga frente a su atención.
- Pregunte las cosas que quieren, desean, qué pueden hacer y qué apoyos requieren; ellas mismas son la mejor y más pertinente fuente de información.
- La forma como se refiere una persona a las personas con discapacidad debe ser respetuosa y dignificante.

Las personas no pueden ser definidas y entendidas por su condición de discapacidad. Por eso, en lugar de decir: “discapacitado”, “inválido”, “retrasado”, “impedido”, etc., usemos expresiones como persona con discapacidad, en condición de discapacidad o en situación de discapacidad.

Tenga en cuenta los productos de apoyo

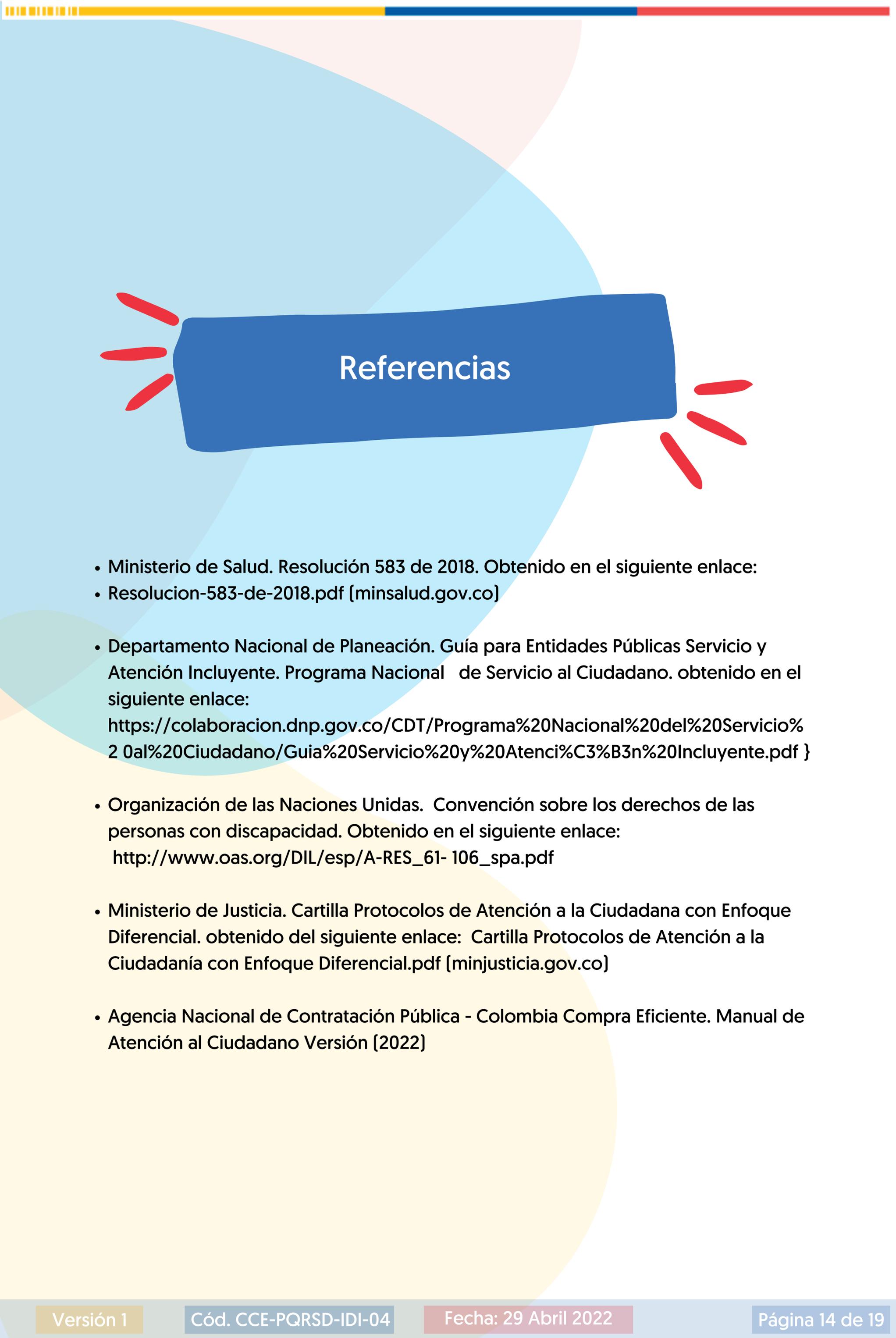
Es necesario conocer, durante el proceso de atención si la persona con discapacidad utiliza productos de apoyo; estos pueden ser para la movilidad, orientación, visión, audición, y se usan para facilitar la participación plena y efectiva de la persona. Algunos ejemplos son:

- Productos de apoyo para la movilidad (por ejemplo, bastón, muletas, caminador, silla de ruedas).
- Productos como prótesis y/o ortesis en brazos o piernas (prótesis ortopédicas internas -endoprótesis ortopédicas-) en procedimientos quirúrgicos; prótesis ortopédicas externas (exoprótesis) para miembros inferiores y superiores.
- Bastón de orientación (personas ciegas o con baja visión).
- Productos de apoyo para la visión (por ejemplo, gafas para baja visión, telescopios, binoculares).
- Productos de apoyo para la audición (por ejemplo, trompetillas, audífonos, implantes).

Pautas de la atención incluyente

Finalmente, siempre y sin importar el tipo de discapacidad que presente el ciudadano que atiende, considere las siguientes pautas:

- Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.
- Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.
- Cuando atienda a una persona en situación de discapacidad, diríjase directamente a ella incluso si la comunicación se realiza a través de un intérprete.
- Las personas en situación de discapacidad son sujetos de derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.
- Evite los estereotipos, los apodos, los rótulos y las etiquetas.
- Libérese de los prejuicios, las personas en situación de discapacidad son seres humanos.
- Identifique la mejor manera para comunicarse con la persona en situación de discapacidad. Sea creativo.
- Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.
- A través de una buena atención, usted puede marcar la diferencia en la experiencia del ciudadano en situación de discapacidad que interactúe con el Ministerio.
- A través de una excelente atención y servicio a las personas en condición de discapacidad, usted contribuye directamente a eliminar las barreras y hacer de la Cancillería una entidad abierta e incluyente.



Referencias

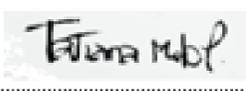
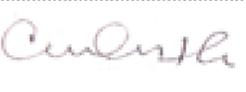
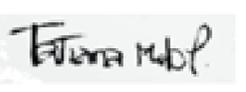
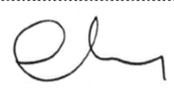
- Ministerio de Salud. Resolución 583 de 2018. Obtenido en el siguiente enlace:
• [Resolucion-583-de-2018.pdf \(minsalud.gov.co\)](#)
- Departamento Nacional de Planeación. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. obtenido en el siguiente enlace:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf> }
- Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Obtenido en el siguiente enlace:
http://www.oas.org/DIL/esp/A-RES_61-106_spa.pdf
- Ministerio de Justicia. Cartilla Protocolos de Atención a la Ciudadana con Enfoque Diferencial. obtenido del siguiente enlace: [Cartilla Protocolos de Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial.pdf \(minjusticia.gov.co\)](#)
- Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Manual de Atención al Ciudadano Versión [2022]

Ficha técnica y control de cambios

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Título del documento:	Protocolos de atención al ciudadano
Fecha de aprobación:	29 de abril del 2022
Resumen / Objetivo de contenido:	Creación e implementación de la cartilla para establecer el protocolo de atención para los ciudadanos por canal de atención y tipos de discapacidad, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.
área / Dependencia de autoría:	Atención al ciudadano /Secretaría General
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-IDI- 04
Categoría / Tipo de documento:	Información Documentada Interna
Aprobación por:	Claudia Ximena López
Información adicional:	N/A
Serie documental según TRD	DG.SG.29.08 Manual de atención al Ciudadano
Link de ubicación original del documento [especifique donde se aloja o reposa el documento]	Share Point – Atención al Ciudadano 2022

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Javier Forero Clavijo	Funcionario Técnico Asistencial O1-7	21/04/2022	
	Liseth Tatiana Melo	Funcionaria		
Revisó	Diana Carolina Montenegro	Contratista	22/04/2022	
	Liseth Tatiana Melo	Funcionaria		
Aprobó	Claudia Ximena López Pareja	Secretaria General	29/04/2022	

Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		01
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	29/04/2022	Elaboración de la cartilla de protocolos de atención a ciudadanos 2022 ANCP-CCE	Javier Forero Clavijo Liseth Tatiana Melo	Diana Carolina Montenegro Contratista Liseth Tatiana Melo Funcionaria	Claudia Ximena López Secretaría General

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.

Redes Sociales



@colombiacompraeficiente_cce



/ColombiaCompraEficiente



@ColombiaCompra



