LINEAMIENTOS QUE GARANTIZAN EL EJERCICIO TOTAL Y EFECTIVO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PAUTAS PARA UNA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE.

Superintendencia de Notariado y Registro
www.supernotariado.gov.co

Contenido

1. Introducción 3

2. Marco Normativo 4

3. Atención Preferencial e incluyente 6

4. ¿Qué es la discapacidad? 6

5. Porcentaje de ciudadanos con algún tipo de discapacidad 6

6. Deberes de la Superintendencia de Notariado y Registro 7

6.1 Deberes para la accesibilidad física de personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida, cognitiva o psicosocial 8

6.2 ciudadanos en condición de discapacidad física o con movilidad reducida, cognitiva o psicosocial 9

7. Aspectos a tener en cuenta 10

8. Lenguaje adecuado 11

9. Fechas a tener en cuenta 12

10. Glosario 13

11. Bibliografía 14

I. Introducción

La palabra discapacidad nos conduce hacia un importante número de ciudadanos que requieren que la sociedad y, en especial, el Estado trabajen constantemente para garantizarles sus derechos fundamentales.

Según la Organización Mundial de la Salud, "la discapacidad es un término general y complejo que resulta de la interrelación de las condiciones de salud del individuo, sus deficiencias físicas, intelectuales o cognitivas, sus factores psicosociales con las barreras debidas a la actitud de la comunidad y el entorno en el que vive, obteniendo como resultado dificultades en su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad".

Colombia, como país miembro de la Organización de las Naciones Unidas, suscribió la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad convienen en promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y equitativo de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad, así como el respeto sistemático de su dignidad inherente, fue aprobada en Colombia mediante Ley 1346 de 2009, ratificada el 10 de mayo de 2011 y entro en vigor el 10 de junio de 2011.

Las entidades gradualmente han ido habilitando espacios para mejorar el relacionamiento con el ciudadano en condición de discapacidad. No obstante, falsas creencias de lo que significa la normalidad siguen imponiendo barreras que tenemos que superar como sociedad.

La Superintendencia de Notariado y Registro presenta a sus funcionarios un manual en el que se dan algunos lineamientos para que, al interior de la entidad se garanticen los derechos de las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, intelectual o cognitiva y psicosocial o mental y, de esta forma, ir superando gradualmente las barreras que interponemos a nuestros pares o a los ciudadanos por desconocimiento.

Este compendio se basa en el contenido de la Guía para Entidades Públicas – Servicio y Atención Incluyente, elaborada por el grupo de trabajo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que inicialmente era liderado por el Departamento de Planeación Nacional y actualmente encabeza el Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Marco Normativo

Las normas que regulan y garantizan los derechos de las personas con discapacidad son:

Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, de la Organización de Estados Americanos OEA. Aprobada mediante la Ley 762 del 31 de Julio de 2002. Declarada exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-401 de 2003.

Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", de la Organización de las Naciones Unidas ONU, fue aprobada mediante la ley 1346 de 2009, declarada exequible por la Honorable Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-293 del 22 de abril de 2010.

Constitución Política Colombiana: Artículo 93. Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. 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: 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.

Artículo 54: Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Ley 361 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.

Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad.

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

Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1712 de 2014. Artículo 8. *Criterio diferencial de accesibilidad.* Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Decreto 019 de 2012. Artículo 13. *Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.* Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

3. Atención preferencial e incluyente

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

De acuerdo al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 " Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición".

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, personas con discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica.

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades, por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, personas con discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

Por otro lado, se dará atención prioritaria a personas adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, de niños en brazos o discapacidad; entendida como pérdidas o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.

4. ¿Qué es la discapacidad?

En desarrollo de esta obligación,
De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una relación estrecha y al límite entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive.

A su vez, el Ministerio de Salud de Colombia indica que las afectaciones en estructuras o funciones corporales, así como las limitaciones para realizar una tarea, junto con restricciones en la participación dan lugar a la condición de discapacidad.

5. Porcentaje de ciudadanos con algún tipo dediscapacidad

La cartera que lidera el tema de la salud en el país, en el Boletín Poblacional de diciembre de 2020 consignó que cerca de 1,3 millones de personas presentaban alguna discapacidad.

Estos ciudadanos se concentran mayoritariamente en Bogotá (18,3 %), Antioquia (13,8 %), Huila (5,1 %) Santander (4,7%), y Cali (4,2%). A su vez, el 66% de los colombianos que presenta alguna discapacidad se encuentra en pobreza o vulnerabilidad.

La Superintendencia de Notariado y Registro, por tener presencia y servicio a nivel nacional tiene un relacionamiento directo con este grupo poblacional.

El boletín del Ministerio de Salud también consigna que de acuerdo con datos de morbilidad atendida en 2020 se observó un incremento de personas con discapacidad que acudió a los servicios de salud por problemas relacionados con trastornos mentales. Precisamente uno de los temas centrales de este manual.

Es de señalar que el resultado de este estudio no abarca diagnósticos de pos pandemia del Covid 19. Según la OMS, este hecho histórico incrementó el porcentaje de otras enfermedades, entre ellas las relacionadas con discapacidad psicosocial o cognitiva.

6. Deberes de la Superintendencia de Notariado y Registro

Al ser Colombia un estado firmante de las Convenciones Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, de la Organización de Estados Americanos OEA, y de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, sus entidades están en la obligación de adoptar las medidas y decisiones que garanticen que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la información, la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

La Superintendencia de Notariado y Registro como empleadora, prestadora de un servicio público esencial e inspectora y vigilante de los servicios que prestan las notarías, las curadurías y los gestores catastrales debe actuar en consonancia con esta política internacional y nacional garantizando el acceso en todos sus espacios a las personas con algún tipo de discapacidad.

Según el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, “es importante que todas las entidades tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos”. Entendiéndose como ajuste razonable, según la ONU, “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

6.1 Deberes para la accesibilidad física de personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida, cognitiva o psicosocial.

Según las recomendaciones del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, la entidad debe:

Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas en condición de discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.

Generar, adquirir y/ o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades.

Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.

Involucrar a los ciudadanos con discapacidad en el diseño de los planes, programas y políticas institucionales.

Propender porque, además de los funcionarios y contratistas, las personas vinculadas a la seguridad en la entidad reciban capacitación para que presten un servicio de excelencia y garanticen los derechos de los ciudadanos, sin distinción de ninguna clase.

Evitar hablar de las limitaciones de los ciudadanos con calificaciones y juicios con el personal de su entorno.

6.2 Deberes para la accesibilidad, a través de medios virtuales y el canal telefónico, a ciudadanos en condición de discapacidad física o con movilidad reducida, cognitiva o psicosocial.

La entidad debe cumplir los lineamientos de Gobierno en Línea en todos sus aspectos, en especial los que garanticen la igualdad y la inclusión como es el caso del acceso a la información por parte de personas con algún tipo de discapacidad.

El lenguaje con el que se interactúa y en el que se publica la información institucional, en la página web, chat y sus redes sociales, debe ser claro, de fácil lectura, haciendo uso de párrafos o videos cortos para que los ciudadanos, sin importar su condición, no se impacienten o encuentren una barrera en su relacionamiento con la Superintendencia.

Priorizar los videos tutoriales sobre los trámites más frecuentes.

Evitar el uso de tecnicismos o, en el caso de la entidad, uso de palabras o términos propios solamente de quienes conocen las ramas del derecho que involucran los servicios que se prestan y vigilan.

El personal que atiende los medios virtuales y el canal telefónico debe tener la pericia y el conocimiento para tratar con respeto e igualdad a los ciudadanos, en especial aquellos que presentan algún tipo de discapacidad. En el caso de las personas con discapacidad cognitiva y psicosocial, los funcionarios que los atienden deben mostrar la mejor disposición para que el mensaje sea claro y de fácil entendimiento.

El funcionario debe **verificar que el ciudadano** en condición de discapacidad **comprendió la explicación que se le brindó.**

El funcionario siempre debe identificarse y presentarse para iniciar la conversación.

La entidad debe realizar capacitaciones con periodicidad al personal que presta atención al público

Sobre relacionamiento con el ciudadano, haciendo énfasis en la inclusión y la igualdad.

Llevar un registro de las PQRSD interpuestas por ciudadanos en condición de discapacidad para que se tomen acciones puntuales si es una conducta recurrente de los servidores públicos de la entidad.

7. Aspectos a tener en cuenta

Atención a personas con discapacidad física o motora

Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
Espacios y servicios construidos bajo el concepto de "Diseño Universal".

Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.

No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.

El servidor público se debe al ciudadano, no importa su posición al interior de la entidad. Desde su vinculación a la entidad, hace parte del proceso de relacionamiento con el ciudadano.

Los funcionarios de la entidad no deben ser paternalistas con las personas con algún tipo de discapacidad. Hay que atender sus necesidades concretas o sus solicitudes cuando requieran un apoyo.

No hay que evidenciar pena ni lástima por la persona con discapacidad. No existe ningún motivo para que se expresen esos sentimientos con ningún ciudadano.

Evitemos el miedo o rechazo. Existen estereotipos, injustificados, que conllevan al rechazo o temor a personas con discapacidades algún tipo de discapacidad.

Algunas de las personas en condición de discapacidad cognitiva tienen dificultad para entender las explicaciones o requieren que las explicaciones sean más lentas. El servidor no debe impacientarse, solo debe darse a entender de la manera más precisa y cordial.

En caso de que la persona en condición de discapacidad no se exprese oralmente, se le debe permitir el acompañamiento de un tercero.

Cuando la persona en condición de discapacidad se encuentre acompañado, el servidor debe saludarlo y despedirse normalmente de él, Nunca ignorarlo.

La empatía y hacer notar que se le entiende a la persona en condición de discapacidad logra que tenga más seguridad en su exposición.

8. Lenguaje adecuado

Usar un lenguaje adecuado e incluyente es importante para que los ciudadanos mejoren su relacionamiento con el Estado.

En el momento de hablar o interactuar con un compañero o un ciudadano en condición de discapacidad debemos evitar expresiones como:

- Aquejado por
- Bobo
- Confinado a una silla de ruedas
- Ciego
- Cojo
- Defecto de nacimiento
- Discapacitado
- El mudo
- El sordo
- Enano
- Enfermo mental
- Epiléptico
- Esquizofrénico
- Loco
- Minusválido
- Mongólico
- Inválido
- Neurótico
- Paralítico
- Tonto

Podemos usar otro tipo de expresiones como:

- Persona en condición de discapacidad cognitiva o persona con discapacidad cognitiva
- Persona en condición de discapacidad congénita o persona con discapacidad congénita
- Persona con discapacidad auditiva o persona sorda
- Persona con movilidad reducida
- Persona con esquizofrenia

- Persona con epilepsia
- Persona con bipolaridad
- Persona con baja talla
- Persona con baja visión

9. Fechas a tener en cuenta

Existen diferentes formas de generar espacios de inclusión al interior de las entidades. Una de ellas es celebrar o divulgar las fechas a tener en cuenta para la población en condición de discapacidad.

Presentamos algunas que se han institucionalizado a nivel mundial:

21 de marzo: Día del Síndrome de Down.

2 de abril: Día mundial de Concienciación sobre el Autismo.

30 de septiembre: Día de la persona sorda

10 de octubre: Día Mundial de la Salud Mental.

3 de diciembre: Día Internacional de las Personas conDiscapacidad

10. Glosario

Barrera de accesibilidad: Obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad, afectando de esta manera a la plena integración social de esa persona

Discapacidad Física o Motora: Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).
La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.
Las personas con discapacidad motora 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.

Discapacidad intelectual o cognitiva: Son limitaciones significativas de una persona tanto en funcionamiento intelectual, como en conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas, conceptuales y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años.

Discapacidad psicosocial o mental: Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas

Disfunciones sociales: Depresión, Trastorno de ansiedad, Psicosis, Trastorno bipolar, Esquizofrenia, Trastorno esquizo-afectivo, Trastorno dual.

Inclusión de personas con discapacidad: entender la relación entre la manera en que las personas funcionan y cómo participan en la sociedad, así como garantizar que todas tengan las mismas oportunidades de participar en todos los aspectos de la vida al máximo de sus capacidades y deseos.

Salud mental: Es una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental incluido en la definición de salud que da la OMS: «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Situación de discapacidad: Conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales y sociales, que pueden afectar la autonomía y la participación de la persona, su núcleo familiar, la comunidad y la población en general en cualquier momento relativo al ciclo vital, como resultado de las interacciones del individuo con el entorno. Ley 1145 de 2007.

Persona con discapacidad: Es aquella que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano. Esta definición se actualizará, según las modificaciones que realice la Organización Mundial de la Salud, OMS, dentro de la Clasificación Internacional de Funcionalidad, CIF. Ley 1145 de 2007.

11. Bibliografía

Definición de discapacidad intelectual. Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra., diciembre 12 de 2022. https://creena.educacion.navarra.es/web/necesidades-educativas-especiales/equipo-de-psiquicos/discapacidad-intelectualp/definicion-de-discapacidad-intelectual/.

Caracterización de la población con discapacidad en las cinco ciudades principales de Colombia. Ministerio de Salud, Boletín 9, Observatorio Nacional de Discapacidad, junio 18 de 2022. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletin-9-discapacidad.pdf

Lineamientos generales para la implementación de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social en entidades territoriales. Ministerio de Salud, noviembre 24 de 2022, https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad.pdf

Los ajustes razonables: Estrategia de inclusión laboral para las personas con diversidad funcional en Colombia. Jurídicas CUC, vol. 17 no. 1, pp 9–42, Enero - Diciembre, 2021. https://revistascientificas.cuc.edu.co/juridicascuc/article/view/2856/3008#:~:text=Por%20%E2%80%9Cajustes%20razonables%E2%80%9D%20se%20entender%C3%A1n,las%20dem%C3%A1s%2C%20de%20todos%20los

Personas con Discapacidad. Boletines Poblacionales. Ministerio de Salud de Colombia. Diciembre de 2020. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidadI-2020.pdf

Protocolo de Personas en Condición de Discapacidad. Ministerio de Minas y entidades del sector. 2019 – 2022. https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf

Salud mental y discapacidad social. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con discapacidad. Gobierno de México. diciembre 12 de 2022. https://www.gob.mx/conadis/articulos/salud-mental-y-discapacidad-psicosocial

Guía para entidades públicas de servicios y atención incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. DNP. Sf. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guía%20Servicio%20y%20Atención%20Incluyente.pdf

Proyectó:
Julia Beatriz Gutiérrez Rodríguez
Profesional Especializada
Oficina de Atención al Ciudadano

Diseño y diagramación
Claudia Alejandra Paez Mariño

Revisó:
Jesús Manuel Rangel Rojas
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano