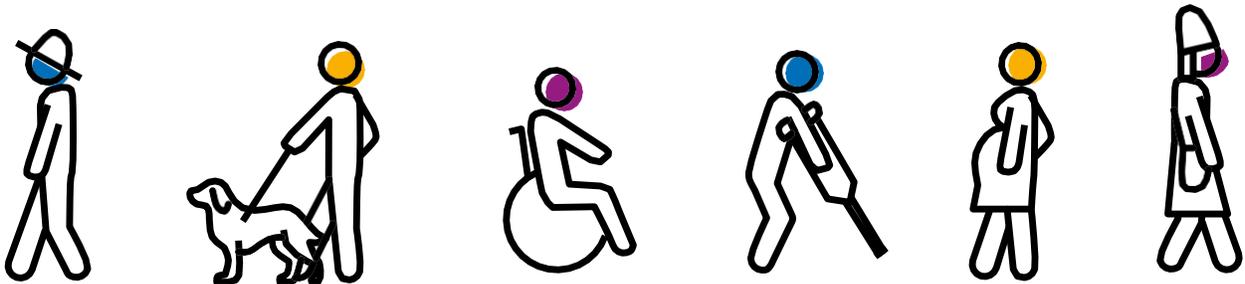


GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO



Código: MP - RNCO - GI - 01

Versión: 01

Fecha: 26 de Junio de 2024

EQUIPO DIRECTIVO:

TATIANA ISABEL MORENO CLAVIJO
JEFE DE OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAURICIO ALEJANDRO RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MÓNICA YANETH GALVIS GARCÍA
COORDINADORA GRUPO ARQUITECTURA
ORGANIZACIONAL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

JUAN PATRICIO GUTIÉRREZ ROJAS
JEANNETTE PÉREZ QUIMBAYO
ARMANDO GÓMEZ PÁEZ
FERNEY RECALDE GELPUD
GRUPO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALIRIO TOVAR CASTELLANOS
GRUPO ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL Y
MEJORAMIENTO CONTINUO

JUNIO 2024



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	MARCO LEGAL.....	6
3	OBJETIVOS DE LA GUÍA.....	8
4	ALCANCE.....	8
5	DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA	9
6	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	10
7	SERVICIOS DE APOYO QUE FAVORECEN LA INCLUSIÓN	13
7.1	PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN:	14
7.2	PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS:.....	14
7.3	PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (MOTORA) O MOVILIDAD DISMINUIDA	14
7.4	PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:	15
8	USO DE UN LENGUAJE CLARO.....	15
9	ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (CEGUERA Y BAJA VISIÓN)	16
10	ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (SORDERA Y BAJA AUDICIÓN)	17
11	ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA	19
12	ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, MOTORA O MOVILIDAD DISMINUIDA	20
13	ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA (INTELLECTUAL).....	21

14 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL (PSICOSOCIAL)	22
15 ATENCIÓN PREFERENCIAL	23
15.1 ADULTO MAYOR.....	23
15.2 MUJER EMBARAZADA.....	24
15.3 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	24
16 PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.....	25
17 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS	25
18 POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA	26
18.1 ORIENTACIÓN SEXUAL	26
18.2 IDENTIDAD DE GÉNERO.....	27
19 BIBLIOGRAFÍA.....	28

1 INTRODUCCIÓN

La atención integral y de calidad a las personas con discapacidad es un componente fundamental para promover su bienestar y asegurar su plena inclusión en la sociedad. Este documento guía ha sido elaborado con el objetivo de proporcionar un marco claro y accesible para la atención a las personas con discapacidad, abordando sus diversas necesidades y derechos desde una perspectiva inclusiva y humana.

En el contexto de los derechos humanos y las normativas internacionales, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y las nacionales como La Ley 1618 de 2013, se establece la importancia de garantizar que todas las personas con discapacidad tengan acceso a los trámites y servicios que les permitan desarrollar su máximo potencial y participar activamente en la vida comunitaria. Este documento se alinea con dichos principios, ofreciendo pautas, lineamientos y estrategias prácticas para brindar la atención a esta población y garantizar el acceso a sus derechos en cada una de las actividades que desarrolla la Superintendencia de Notariado y Registro.

Este documento, va dirigido a servidores de la SNR, Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, Notarías y cualquier otro actor que participe en la atención a la ciudadanía.

Esta guía se configura como una herramienta valiosa para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad que acceden a los servicios de la Superintendencia, fomentando un entorno más justo y accesible para todos. La colaboración y el compromiso de todas las partes involucradas son esenciales para lograr estos objetivos, y permitirá que este documento contribuya significativamente a ese fin.



2 MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales establece: *“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”*.

Ley 982 de 2005, en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.

Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

De otro lado, el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 20124, frente a la atención al público tratándose entre otras, de personas en situación de discapacidad, dispuso: **“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”.

Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su artículo 8 resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

Resolución 1519 de 2020, la presente resolución tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Decreto 1166 de 2016 – artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual tiene como propósitos fundamentales generar mayor confianza en la ciudadanía, un cambio cultural en las entidades y una mayor eficiencia en el cumplimiento de sus funciones para generar Valor Público para los ciudadanos, esto, en respuesta a sus necesidades y demandas sociales. El MIPG de manera específica promueve el relacionamiento

con el ciudadano con enfoque diferencial, orientado hacia el principio constitucional de igualdad y no discriminación, el cual busca garantizar la protección y adecuación de los ambientes de relacionamiento con el ciudadano para que exista el acceso a sus derechos en igualdad de condiciones, refiriéndose al acceso a información, bienes y/o servicios de las entidades del estado.

3 OBJETIVOS DE LA GUÍA

- Proporcionar un marco de referencia para la atención integral de las personas con discapacidad a partir de una serie de lineamientos que permitan garantizar una atención incluyente a la ciudadanía
- Facilitar la implementación de prácticas inclusivas y accesibles en todos los ámbitos de interacción de la Superintendencia con los ciudadanos.
- Promover el respeto y la protección de los derechos de las personas sin importar su condición. Fomentar la sensibilización y la formación continua de los servidores y la comunidad en general en la atención integral de las Oficinas de la Superintendencia de Notariado y Registro.

4 ALCANCE

Este documento aplica para todos los espacios presenciales de relacionamiento con el ciudadano en las oficinas de la Superintendencia de Notariado y Registro, abarca la clasificación de discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas, y psicosociales, así mismo, se abordan otros grupos de valor con criterios diferenciales e incluyentes. Se considera la diversidad de contextos y situaciones en las que pueden encontrarse estas personas, proporcionando orientaciones específicas adaptadas a diferentes escenarios y necesidades.

5 DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA

Este documento contempla la interacción que tendrán las oficinas de relacionamiento con el ciudadano y los ciudadanos, por tal razón es preciso que manera previa al desarrollo de cada protocolo de atención se siga, comprendan y acaten los siguientes postulados que permitirán generar un ambiente de confianza, seguridad y empatía, para la buena y acertada comunicación entre los servidores de la Superintendencia y los ciudadanos que acceden a nuestros servicios:

- Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.
- Las personas en situación de discapacidad son sujetos con derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.
- Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras. Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto.
- Tener una discapacidad no significa no entender: sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.
- Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.
- Cuando las personas con discapacidad requieran de un apoyo comunicativo, recuerde incluirlo desde el inicio de la conversación.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

“Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión”

6 GLOSARIO DE TÉRMINOS



Accesibilidad: Disposición de un elemento, espacio o servicio que permiten su uso y están al alcance de todas las personas de forma segura, cómoda y eficiente, sin importar sus capacidades o condición.

Anacusia: Pérdida total de la audición.

Baja Visión: Es la disminución de agudeza visual (cantidad de visión que tiene una persona) y/o campo visual (el espacio que los ojos pueden ver sin moverlos), que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Estas personas pueden emplear ayudas especiales como lupas, (o) telescopios, entre otros, lo que se les permiten aprovechar mejor su visión.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, éstas pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos y 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.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, consulta, conocimiento y en general el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad.
- **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 condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

Bisexual: Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

Ceguera: Es la ausencia de percepción de la luz, es decir, la persona no puede ver nada.

Discapacidad: Deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que puedan impedir la participación plena y efectiva de la persona en la sociedad y en igualdad de condiciones con las demás.

Discapacidad Auditiva: Es la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo, esta discapacidad presenta los siguientes grados:

- **Leve:** Una persona con pérdida auditiva leve puede escuchar algunos sonidos del habla, pero no oye claramente los susurros.
- **Moderada:** Una persona con pérdida auditiva moderada puede que no escuche casi nada de lo que dice una persona al hablar a un volumen normal.
- **Grave:** Una persona con pérdida auditiva grave no puede escuchar lo que dice una persona al hablar a un volumen normal y solo puede percibir algunos sonidos fuertes.
- **Profunda:** Una persona con pérdida auditiva profunda no oye nada de lo que se habla.

Discapacidad Cognitiva: Son las dificultades que se presentan en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y, por ende, en el aprendizaje.

Discapacidad Física: Es una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Discapacidad Intelectual: Limitaciones en el funcionamiento cognoscitivo, en habilidades de comunicación, el cuidado personal y la relación con otros. Estas limitaciones hacen que algunos niños aprendan con más lentitud que los niños de su misma edad, y por lo tanto necesitan más tiempo.

Discapacidad Mental (Psicosocial): Alteración bioquímica que afecta a las personas en su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad.

Discapacidad Motora: Es la que presentan las personas que deben desplazarse 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 Múltiple: Es la presencia de más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que la persona cuente con una manera particular o estilo de aprendizaje, para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan.

Discapacidad Visual: Anomalía o dificultad del ojo o los ojos, de sus estructuras que trae como consecuencia una visión menor de la normal y precisa en ocasiones medios de ayuda para la interacción entre las personas que tienen discapacidad visual y su medio circundante.

Hipoacusia: Deficiencia en la capacidad para percibir los sonidos, es decir una creciente dificultad para escuchar con la intensidad habitual, pero existe cierta capacidad auditiva; puede ser unilateral o bilateral y presenta diferentes grados como leve, moderada, severa y profunda (sordera).

Heterosexual: Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio

Homosexual: Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.

Intersexual: Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

Lengua de Señas: Es la lengua natural de las personas sordas, posee y cumple con todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilita resolver todas las necesidades comunicativas.

Sistema de código Braille: Es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera, para poder escribir y leer, libros y documentos; se trata de un sistema de lectura y escritura táctil, se basa en la combinación de seis puntos en relieve ordenados en dos columnas para ser leído con el tacto.

Sordo: Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.

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 (dos) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

Sordociego(a): Es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación,

acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.

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 Semilingüe: Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.

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

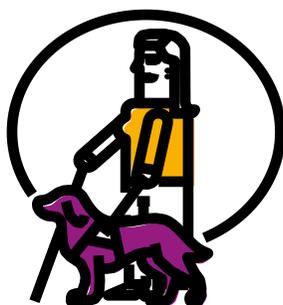
Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

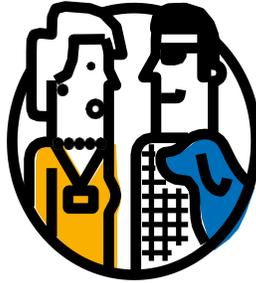
7 SERVICIOS DE APOYO QUE FAVORECEN LA INCLUSIÓN

Aun cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo con su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, se presentan algunos de ellos:



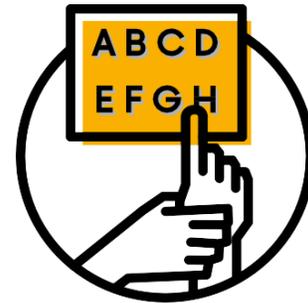
7.1 Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.



7.2 Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación.
- Servicio de Closed Caption.
- Tecnología de amplificación específica.
- Señalización visual.



7.3 Personas con discapacidad física (motora) o movilidad disminuida

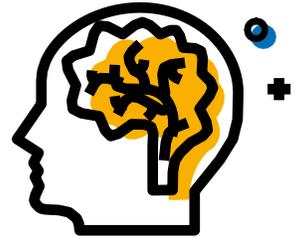
- Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona.
- Evite usar términos anticuados e inapropiados

- Hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura.



7.4 Para personas con discapacidad cognitiva:

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.



8 USO DE UN LENGUAJE CLARO

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

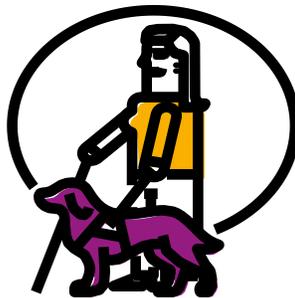
El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego o usar peyorativos como “el cieguito”, “el sordocieguito”, etc.	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión

(el) Sordo - Mudo – Sordomudo o usar peyorativos como como “el mudito”, “el sordocieguito”, etc.	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

9 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (CEGUERA Y BAJA VISIÓN)

En esta categoría, se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo o presencia de desórdenes del movimiento corporal.



¿Cómo abordarlas?

- Hable directamente a la persona, lenta y claramente, en un tono normal (sin gritos).
- Salude claramente a la persona y pídale permiso para tocarle el brazo para guiarla.
- Diríjase con claridad y utilice palabras como "Está a su derecha", "Está a su

izquierda". otros.

- Cree un entorno libre de riesgos eliminando obstáculos (objetos en el suelo, puertas entreabiertas, cables, etc.).
- Si está subiendo escaleras, informe a la persona invidente y pregúntele si quiere que siga guiándolo o utilice un pasamanos, en cuyo caso coloque sus manos en la barandilla.
- Para mostrarle el asiento, simplemente coloque sus manos detrás del asiento.
- Si está entregando un archivo, dígame qué es y qué está haciendo, usando palabras como "El formato está frente a usted", "Estoy entregando el archivo". Para que la persona tome conciencia.
- Para decirle a la persona dónde firmar, simplemente acerque la mano a la ubicación exacta de su firma.
- Si debe estar ausente, por favor informe de su salida y llegada.
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- Halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona tiene perro guía no lo separe de éste, distraiga, consienta, dé comida o sujete el arnés y permita el ingreso antes del usuario, toda vez que simbolizan los ojos y su seguridad.
- Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí.

10 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (SORDERA Y BAJA AUDICIÓN)

Discapacidad auditiva: En esta categoría, se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones en percepción de los sonidos.



¿Cómo abordarlas?

- Mire a la persona directamente a la cara, vocalice claramente, pues algunas personas comprenderán leyendo sus labios.
- Hable en un tono normal. Por más que levante la voz no lo va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).
- Si no comprende o entiende lo que la persona con discapacidad está tratando decir, solicite que lo repita o de ser el caso que lo escriba.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Si requiere apoyo del intérprete en lengua de señas colombianas para poder brindar atención al ciudadano, comuníquese de manera inmediata con el Nivel Central a través del correo oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- Gritar o hacer gestos hostiles, pues el interlocutor solo puede captar el mensaje de los rostros.
- Exagerar en la vocalización, no haga muecas ni distorsione la articulación de las palabras.

11 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA

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



¿Cómo abordarlas?

- Identificar si la persona viene acompañada o sola. Identificar el canal de comunicación para poder dirigirse a la persona (Intérprete o directamente con la persona).
- Toque suavemente el hombro o brazo para dar a conocer su presencia.
- Si la persona usa audífonos, vocalicé las palabras y diríjase de forma clara y directa.
- Mire a la persona directamente a la cara, dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Tener en cuenta que se debe permitir el ingreso de perros guías
- Si requiere apoyo del intérprete en lengua de señas colombianas para poder brindar atención al ciudadano, comuníquese de manera inmediata con el Nivel Central a través del correo oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- Gritar ni hacer gestos hostiles, pues el interlocutor solo puede captar el mensaje de los rostros.

- Exagerar en la vocalización, no haga muecas ni distorsione la articulación de las palabras.
- No subestimar sus capacidades con actitudes de lastima y condescendencia.

12 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, MOTORA O MOVILIDAD DISMINUIDA

Las personas que tienen este tipo de discapacidad tienen una limitación de movimiento, ausencia o parálisis, se desplazan de manera diferente



¿Cómo abordarlas?

- Reciba al ciudadano con discapacidad, ubíquelo en el sitio donde se va a dar la atención; Si es necesario, cargue la silla de ruedas con otra persona, de acuerdo con las indicaciones del ciudadano.
- Ayúdele a transportar objetos si este lo requiere.
- Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura.
- Si va a conversar con una persona en silla de ruedas, busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón), ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apesure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.

13 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA (INTELLECTUAL)

Persona con alteración de funciones intelectuales o cognitivas, no significa que sean personas incapaces.



¿Cómo abordarlas?

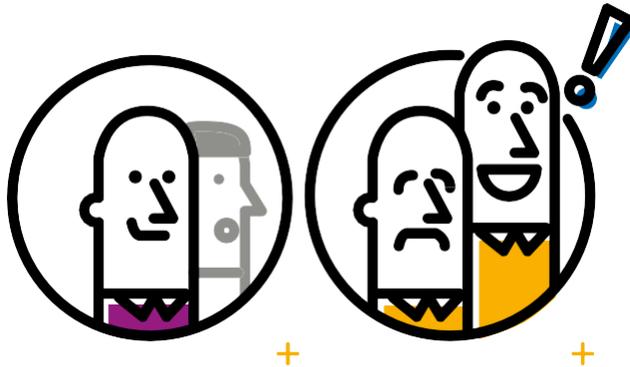
- La información que se brinde debe ser en gran parte visual, concreto y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
- Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- Tratar a la persona como si fuera un niño.

14 ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL (PSICOSOCIAL)

Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse



¿Cómo abordarlas?

- Salude de manera usual y diríjase con respeto.
- Preguntar en un lenguaje claro, sencillo y concreto para identificar la necesidad de la persona.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Confirme que la información que se brindo fue comprendida.
- Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
- Pregunte al ciudadano si su solicitud esta completa o si requiere algo adicional. Si no

se requiere más información o documentos finalice la atención.

¿Qué no se debe hacer?

- Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona.

15 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es importante informar, indicar o aclarar a los ciudadanos que se encuentran a la espera de atención que existe una persona que será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido, se continuará con la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada y/o asignación de turnos.

15.1 Adulto Mayor

Es “Persona Mayor” la que cuenta con sesenta (60) años o más; sin embargo, una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

Tenga en cuenta

- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.
- Se debe garantizar que estas personas sean atendidas consideradamente, evitando desplazamientos innecesarios a otras dependencias.

¿Qué no se debe hacer?

- Infantilizar a la persona (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño).
- Presumir que el ciudadano oye poco y gritar al referirse a él.
- Asumir que la persona es frágil, la población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad.
- Restar credibilidad a lo que el ciudadano manifiesta.

15.2 Mujer Embarazada

Tenga en cuenta:

- Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.
- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.
- Debemos brindarle atención rápida y oportuna
- Otorgarles un turno preferencial para la atención, evitando tiempos de espera prolongados.

¿Qué no se debe hacer?

- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto, no reaccione de manera inapropiada ante estas situaciones.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse al ciudadano.
- No realizar preguntas relacionadas con su estado de embarazo tales como *¿Es niño o niña? ¿Cuándo es el parto?*

15.3 Niños, Niñas y Adolescentes

Tenga en cuenta:

- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Hable claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos

¿Qué no se debe hacer?

- Manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para tener mayor certeza sobre la solicitud.
- Usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros, debe llamarlos por su nombre.

16 PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

Tenga en cuenta:

- Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

¿Qué no se debe hacer?

Evitar la victimización secundaria o revictimización que se produce por la relación de la víctima con la entidad. Esto ocurre cuando se niega información, no se reconoce como condición, no se escucha con el debido respeto, se cuestiona innecesariamente, se reviven experiencias traumáticas o se los coloca en situaciones que atentan contra su dignidad.

17 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras

o raizales y pueblos gitanos.

Tenga en cuenta:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si tiene acompañante que hable español, solicite apoyo a dicha persona.
- Si ninguna de las anteriores alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Si algún integrante de pueblo indígena (monolingües, es decir que solo hablan su lengua materna y no el español) presenta una solicitud, ésta deberá ser mediante escrito, dado que la Superintendencia de Notariado y Registro no cuenta con intérpretes al interior de la Entidad. Hágaselo saber al ciudadano de manera clara.
- La SNR, dará aplicabilidad al artículo 2.2.3.12.9. del Decreto 1166 de 2016, para atender las peticiones que se presenten en lenguas nativas o en dialecto oficial de Colombia y que sean distintas al castellano, habilitando los mecanismos necesarios para garantizar la atención de estas.

¿Qué no se debe hacer?

- Tratarlo de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Hacerlo esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No respetar el género con el cual se identifica el ciudadano
- Desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.

18 POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA

18.1 Orientación Sexual

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser homosexual, heterosexual, bisexual, intersexual.

18.2 Identidad de Género

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado, pueden ser: Transformista, travesti, transexual.

Es importante observar muy bien a cada persona, con el fin de aplicar en la atención el abordaje adecuado. No obstante, la propia observación, es importante aclarar que la certeza sobre que se está en presencia de un ciudadano LGTBI, sólo puede obtenerse de su manifestación expresa.

Tenga en cuenta:

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero. En caso tal que la persona se identifique con un nombre unisex, pregúntele a la persona cómo le gustaría ser tratada si en femenino o masculino.
- Tan pronto el ciudadano manifieste sobre su orientación, es fundamental no mostrar corporalmente incomodidad o “bochorno”.
- Concentrarse aún más en adoptar una actitud que proyecte serenidad frente al tema.
- Siempre referirse al compañero/a del ciudadano/a como “pareja”, a fin de evitar demostrar confusión ante el ciudadano.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

¿Qué no se debe hacer?

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.
- No realizar preguntas que denoten curiosidad por el tema “orientación sexual” y que no estén relacionadas con el asunto o motivo de consulta.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote-barba, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.

19 BIBLIOGRAFÍA

- Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 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.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación.
- INCI, <http://www.inci.gov.co/>
- INSOR <http://www.insor.gov.co/>
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 6.

VERSIÓN DE CAMBIOS

Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - RNCO - GI - 01	01	26/06/2024	Se crea con el objetivo de proporcionar un marco claro y accesible para la atención a las personas con discapacidad, abordando sus diversas necesidades y derechos desde una perspectiva inclusiva y humana.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	APROBÓ		Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación	
Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado OAC	Alirio Tovar Castellanos Contratista OAP.	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Mónica Yaneth Galvis García	Coordinadora del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación
Jeannette Pérez Quimbayo Contratista OAC					
Armando Gómez Páez Contratista OAC					
Ferney Fecalde Gelpud Contratista OAC					
Oficina de Atención al Ciudadano.	Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación				
Fecha: 24 de Junio de 2024	Fecha: 25 de Junio de 2024	Fecha: 26 de Junio de 2024		Fecha Aprobación: 26 de Junio de 2024	

