



GUÍA

PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



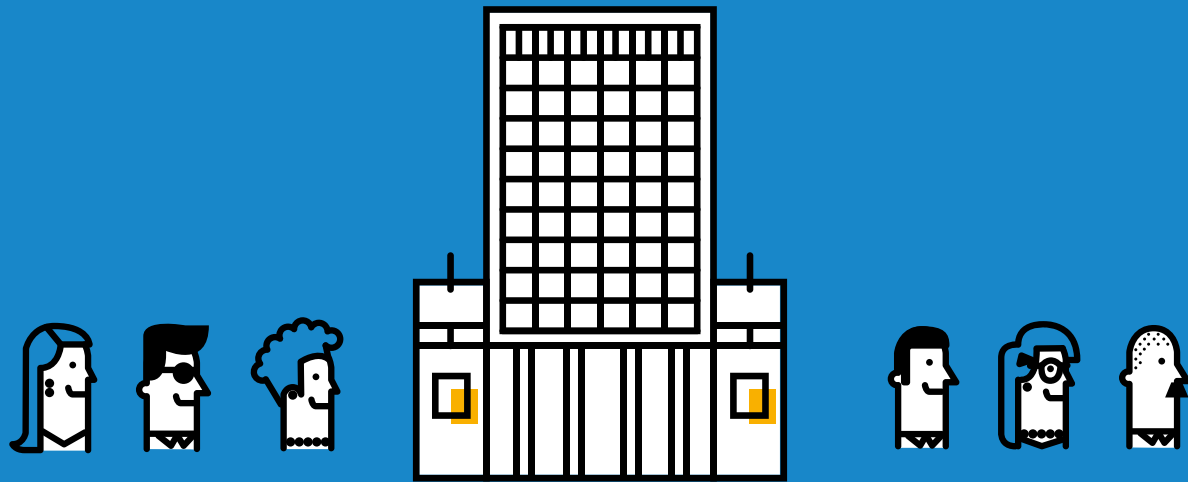
+ EL PROPÓSITO

Con esta guía se establecen las pautas que en materia de atención al ciudadano con alguna discapacidad deben seguir **los empleados, empleados temporales y contratistas del Banco de la República en el ámbito nacional.**



Es primordial realizar esta guía para la atención de ciudadanos con discapacidad con el fin de **establecer prácticas más incluyentes, responsables y equitativas para con ellos.**



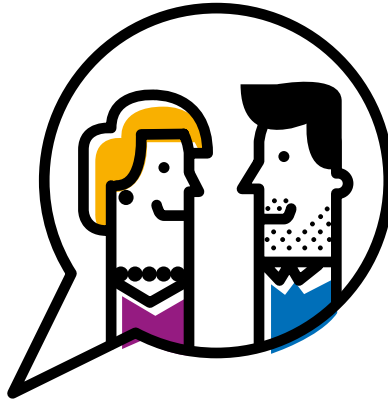


BUSCAMOS OFRECER UNA MEJOR
ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS

+ PAUTAS COMUNES DE SERVICIO

+
Salude y preséntese
con **nombre, cargo
y dependencia** a la
cual pertenece.

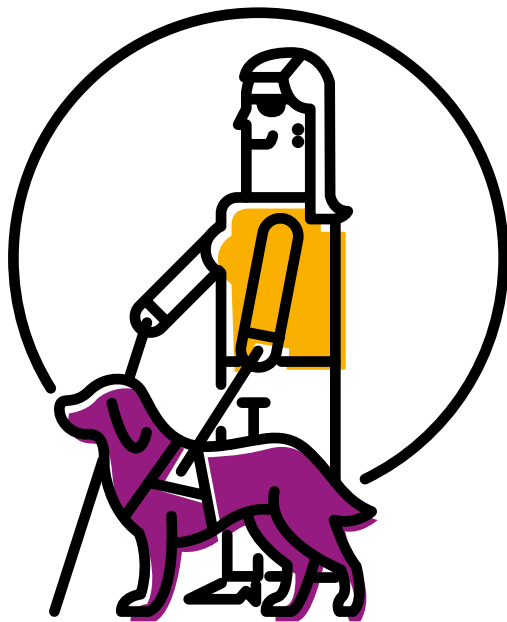
+
Al atender a un ciudadano con
discapacidad, piense que se trata
de una persona **igual al resto de
los ciudadanos** e igual a usted.



+
**Sus expresiones
corporales dicen más
que sus palabras.** Sonría,
sea amable, trate con
naturalidad a las personas
y, sobre todo, con respeto,
mas no con lástima.



Tener una discapacidad +
no significa no entender:
sea paciente y si debe
volver a explicar, hágalo
con calma y gentileza.



+ Si la persona acude con
guía, guía-intérprete
o mediador, **diríjase
siempre al ciudadano
con discapacidad** y no
a la persona de apoyo.



+ PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL (PERSONA CIEGA)

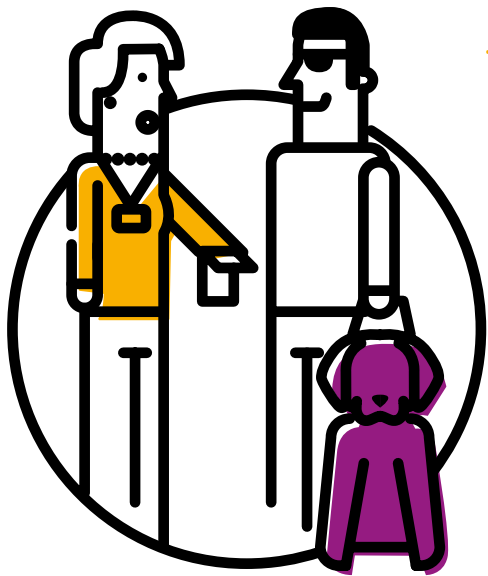
Hable mirándole a la cara,
en **un tono normal (sin
gritar)**, despacio y claro.

Diríjase a la persona con
discapacidad visual, no a
su acompañante, indagando
acerca de lo que requiere.



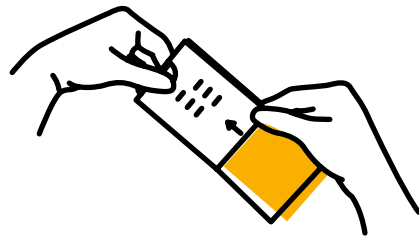
Evite el uso de palabras
indeterminadas como: **aquí,**
allá, ahí. Utilice términos
espaciales más concretos
como: **“a su izquierda”,**
**“detrás de usted”, “en
frente suyo”,** entre otros.





+ Los animales de asistencia o animales guía pueden acceder a los lugares públicos como apoyo a las personas con discapacidad; de presentarse el caso, **ubíquese al lado contrario del animal guía y no lo toque**, pues este es como una extensión de la persona y puede molestarse.

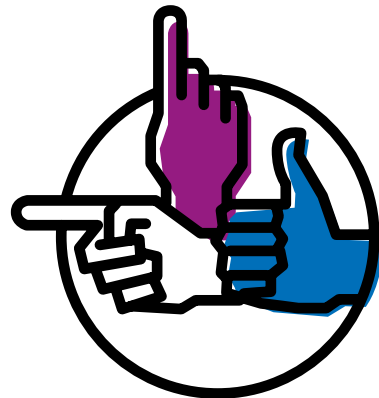
+ Entregue y explique el uso de la **plantilla medidora de los nuevos billetes colombianos**.



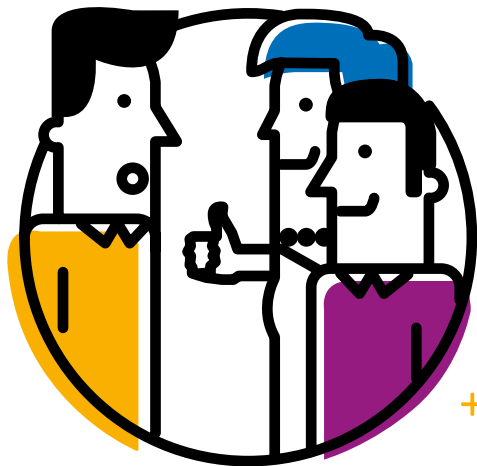
+ PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA (PERSONA SORDA)



+ La forma más sencilla para comunicarse con una persona sorda que no está acompañada por un intérprete, es mediante intercambios de escritos. **Escriba mensajes cortos, con letra grande claramente legible** y si la persona no sabe leer hágalo con paciencia, señas y dibujos.



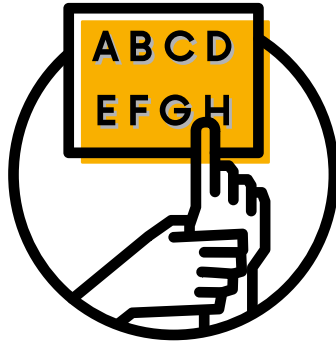
Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, **háblele directamente a la persona sorda, no se dirija al intérprete.**



Mire a la persona directamente a la cara y vocalice sin sobreactuar; no gire: asegúrese de que la persona sorda pueda verle los labios; así que ubíquese siempre de frente.

Hable en un tono normal y vocalice bien. Por más que levante la voz no le va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).

+ PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL SORDO-CEGUERA (PERSONA SORDOCIEGA)



- + La forma más sencilla para comunicarse con una persona sordociega es mediante ayudas comunicativas: **guía-intérprete, regletas en alto relieve, escritura en la palma de la mano.** Por lo general estas personas siempre están acompañadas de un intérprete o asistente.





+ **Mire a la persona directamente a la cara.**

Por obvias razones, **no sustituya la comunicación verbal** por gestos.

Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.



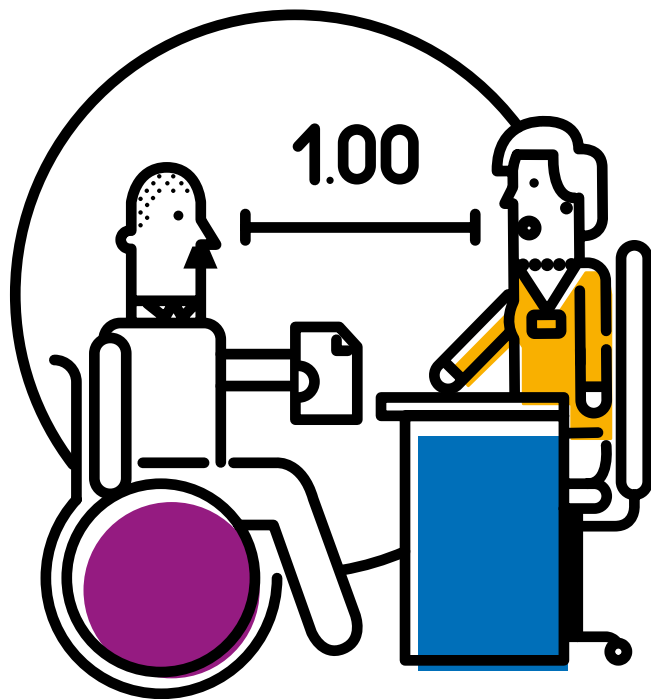
+ PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (MOTORA) O MOVILIDAD DISMINUIDA

Importante: esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona.



Evite usar términos anticuados e inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.





+ Al dirigirse a una persona en esta condición, **hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura,** como en el caso de 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.**



+ DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

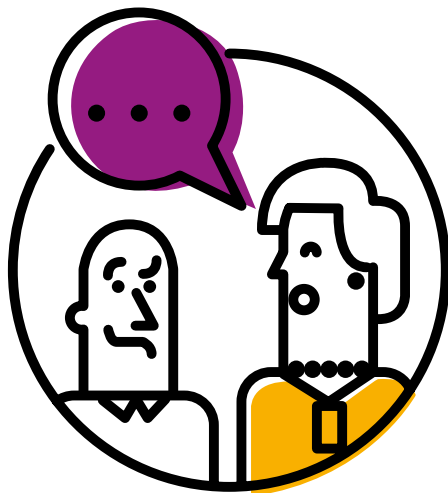


+ **Persona con alteración de funciones intelectuales o cognitivas**, no significa que sean personas incapaces.



No presione a la persona ⁺
para ir a su ritmo intelectual.

Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.

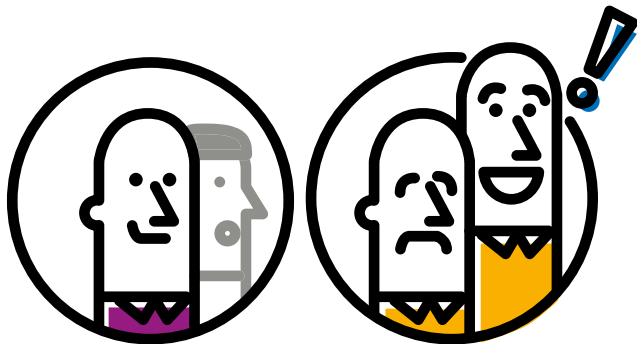


Utilice oraciones cortas y concisas; si la persona no le comprende rápidamente, sea tolerante y repita el mensaje con buena actitud.

Trate a la persona de acuerdo a su edad, no como niño.



+ DISCAPACIDAD MENTAL-PSICOSOCIAL



No es evidente a primera vista.

Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.

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

+ 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.



Haga preguntas cortas y claras para identificar la necesidad de la persona.

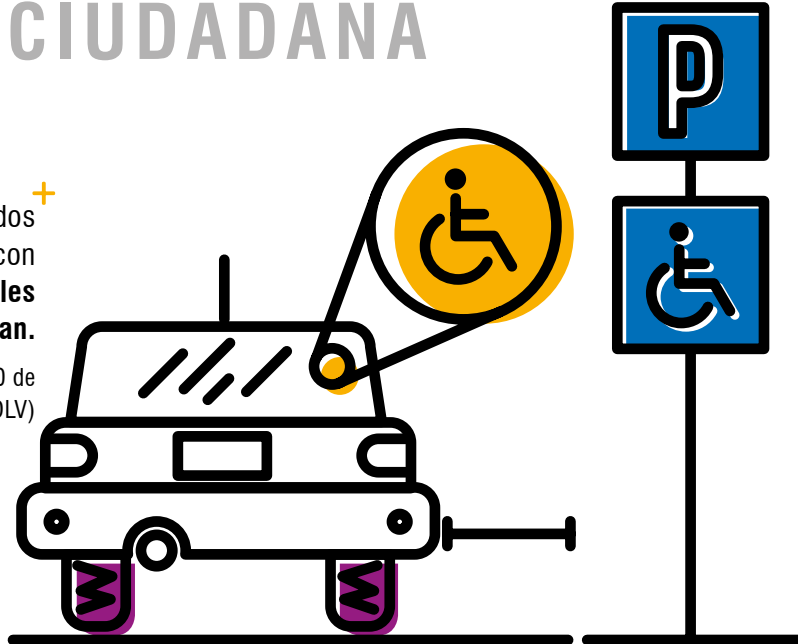
Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. **Sea muy respetuoso.**



+ CULTURA CIUDADANA

Los estacionamientos demarcados⁺ como exclusivos para personas con discapacidad, **déjelos disponibles para quienes realmente lo necesitan.**

Su uso indebido: (Artículo 36 Decreto 3660 de 2003 Mintransporte: sanción de 15 SMDLV)



+ PERSONAS CON DERECHO A UNA ATENCIÓN PREFERENCIAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD



+ **Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y población en situación de vulnerabilidad:** víctimas de la violencia, desplazados o personas en pobreza extrema; grupos étnicos minoritarios (indígenas, raizales, gitanos) y personas de baja talla. **La atención a este grupo de personas se realiza en orden de llegada.**



+ IMPORTANTE: ATENCIÓN A TODOS LOS CIUDADANOS

+ Si usted no tiene la información para responder las inquietudes o solicitudes, **remítalo a los canales establecidos por el Banco** para la atención al ciudadano.

(circular reglamentaria Interna
DCEF-341 de 2017)



+ Absténgase de dar información al ciudadano, si esta no es de su competencia. **Recuerde que puede crear falsas expectativas.**



+ MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - 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."

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 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."

Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013: por el cual se establecen las disposiciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

Decreto 103 de 2015: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, capítulo II: Accesibilidad y otras directrices.

Circular Reglamentaria Interna DCEF-341-Capítulo I, numeral 4.3: En los puntos de atención presencial puntos se contará con la información necesaria para facilitar el acceso, así como para la atención especial y preferente de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, menores y mujeres embarazadas.

Ley 1996 de 2019: Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.



GUÍA
GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD

www.banrep.gov.co/atencion-ciudadano

Si requiere información adicional comuníquese con las extensiones 2104 o 4290



Sistema de
Atención al Ciudadano