



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA




	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 2 de 22

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
¿QUÉ ES LA DIVERSIDAD FUNCIONAL?.....	4
DISCAPACIDAD SENSORIAL.....	5
DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.....	6
DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	7
DISCAPACIDAD MENTAL.....	7
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.....	8
ESTRATEGIAS GENERALES DE INCLUSIÓN.....	9
ATENCIÓN A POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD SENSORIAL.....	10
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL O CON BAJA VISIÓN.....	10
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O HIPOACÚSICAS.....	11
ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA.....	12
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.....	13
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....	13
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	14
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.....	15
ATENCIÓN A DISTANCIA.....	16
TERMINOLOGÍA.....	17
ATENCIÓN BÁSICA EN LENGUAJE DE SEÑAS.....	18
LA NO DISCRIMINACION.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS.....	21




INTRODUCCIÓN

Uno de los deberes centrales de la Universidad de Pamplona como entidad oficial es brindar al ciudadano servicios oportunos y de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a trámites, servicios e información de la Administración Pública en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos.

El pacto por la inclusión propuesto por el Plan Nacional de Desarrollo (2018 – 2022); reconoce la necesidad de fortalecer la accesibilidad y la promoción de la vida independiente de las personas con discapacidad PcD, superando las debilidades institucionales, los lineamientos definidos por el gobierno y permitiendo que las PcD, participen activa e integralmente en la sociedad, sin un carácter asistencialista.

En aras de mejorar la calidad del servicio y en veeduría de las proyecciones planteadas en el Fac-23 con relación a los procesos de inclusión se llevó a cabo la creación del protocolo de atención al ciudadano con diversidad funcional.



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 4 de 22


¿QUÉ ES LA DIVERSIDAD FUNCIONAL?

La diversidad funcional se puede definir como el fenómeno, hecho o característica presente en las personas que conforman una sociedad, contemplando dentro de estos parámetros a las personas con discapacidad en todas sus especificaciones.



¿QUÉ TIPO DE DISCAPACIDADES EXISTEN?

Los tipos de discapacidad que pueden presentarse durante la prestación de un servicio son; discapacidad sensorial: refiriéndose a la deficiencia o ausencia de los sentidos, en este caso (discapacidad visual, discapacidad auditiva, sordoceguera, baja visión, hipoacusia); discapacidad física o motora: ausencia o limitación del movimiento, (paraplejia, cuadriplejia o amputación y personas de talla baja); discapacidad cognitiva: carencia de habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo (síndrome Down, síndrome de asperger o autismo) entre otras y; discapacidad mental: caracterizada por alteraciones bioquímicas que afectan la forma de pensar, sentir y actuar (trastornos depresivos, bipolares, de Ansiedad) entre otros (Botero, Díaz y Yahuar, 2018).


	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 5 de 22



DISCAPACIDAD SENSORIAL

Entre tanto, la sordo-ceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno. Dentro de la discapacidad sensorial, se encuentra la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 6 de 22

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. 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 COGNITIVA

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.



Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

DISCAPACIDAD MENTAL


Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta 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, entre otros.



DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.




	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 9 de 22

ESTRATEGIAS GENERALES DE INCLUSIÓN

Aun cuando el espectro de las discapacidades es bastante amplio es importante considerar algunas indicaciones que se aplican de manera universal con la finalidad de identificar y eliminar barreras, como obstáculos físicos, de comunicación y de actitud, que dificultan la capacidad de las personas de tener una participación plena en la sociedad, a continuación, se exponen algunos de ellos:

- **Inclusión:** si la persona con discapacidad viene con un acompañante, se puede apoyar en este para facilitar el proceso, sin embargo, se debe evitar hacer sentir excluida a la persona que presenta la dificultad.
- **Ofrecer un trato justo y empático:** "ponerse en los zapatos" del usuario y comprender las dificultades que puedan presentarse durante el proceso sin alterarse.
- **Diseño universal:** hacer que los materiales, la comunicación y el ambiente físico estén adaptados para el uso de toda persona independientemente de su condición (adaptaciones razonables).
- **No usar lenguaje ofensivo o que sugiera la falta de algo:** por ejemplo, decir persona con discapacidad en lugar de "discapacitado".
- **Evitar lenguaje que implique estereotipos negativos:** no referirnos al usuario como alguien con un problema de salud o en estado de enfermedad.



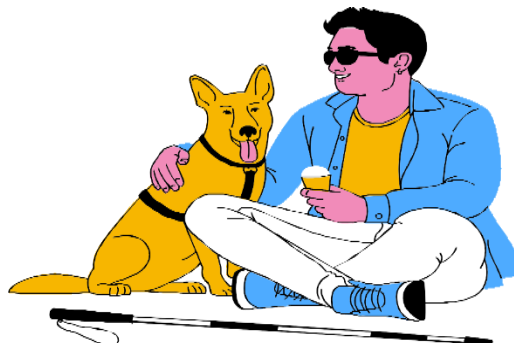
	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 10 de 22


ATENCIÓN A POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

1. Discapacidad visual
2. Discapacidad auditiva
3. Sordo-ceguera

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL O CON BAJA VISIÓN

- No realice contacto físico sin previo consentimiento.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Para guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Mantenga informado al usuario ya que este carece de visión es importante que informe de manera verbal toda acción que deba realizar e incluso si necesita ausentarse. Informe al usuario sobre los documentos que entrega, se sugiere usar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin de que la persona invidente esté enterada.




	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 11 de 22

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O HIPOACÚSICAS

- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada. Oriente con claridad.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando. Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal. Si no entiende lo que la persona le está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido.
- 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.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.




	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 12 de 22

ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de la biolectura.
- Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.
- 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.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.




	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 13 de 22

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite. 19
- 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.



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 14 de 22


ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados.
- El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.



**"No hay mayor discapacidad en la sociedad que
la incapacidad de ver a una persona como más"**


Robert M. Hensel

	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 15 de 22

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimiento expresados por estas personas
- Evite prejuicios y miedos infundados.
- Evitar situaciones de estrés y no ejercer presión sobre ellos en la toma de decisiones.
- Pregúntele cómo se siente más cómodo y respeta sus manifestaciones.
- En una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su apoyo como lo haría con otra persona. Pregunte cómo puede ayudarle y a quien puede recurrir.



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 16 de 22

ATENCIÓN A DISTANCIA

- Mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras. Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
- Esté dispuesto a realizar algún tipo de tutorial, apoyo adicional en caso de presentar dificultades de comunicación o comprensión.



<https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.htm>



TERMINOLOGÍA

DISCAPACIDAD	EXPRESIONES INCLUYENTES	EXPRESIONES EXCLUYENTES
Discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad visual• Persona ciega• Persona con baja visión	<ul style="list-style-type: none">• Invidente• ciego,• cegatón,• cieguito o cualquier expresión en diminutivo
Discapacidad Auditiva	<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad Auditiva• Persona Sorda	<ul style="list-style-type: none">• Sordomudos• Mudo• Sordo
Discapacidad intelectual / Cognitiva	<ul style="list-style-type: none">• Personas con discapacidad intelectual o cognitiva	<ul style="list-style-type: none">• Mongólico• Incapaz• Tonto,• Tarado• Retardado• Subnormal-mental
Discapacidad mental/ psicosocial	<ul style="list-style-type: none">• Personas con discapacidad mental o psicosocial	<ul style="list-style-type: none">• Loco• Demente• Trastornado
Discapacidad Física	<ul style="list-style-type: none">• Personas con Discapacidad Física• Personas de baja talla	<ul style="list-style-type: none">• Enano• Lisiado• Paralítico• Invalído• Cojo• Tullido• Minusválido• Impedido



ATENCIÓN BÁSICA EN LENGUAJE DE SEÑAS

BUENOS DIAS



BUENAS TARDES



¿COMO ESTÁ?



CON MUCHO GUSTO



HOLA



ADIOS





LO SIENTO



NO IMPORTA



PERDÓN



POR FAVOR




AYUDAR



ATENCION



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 20 de 22


LA NO DISCRIMINACION

Entre las diferentes estrategias de inclusión en general, se encuentra el tema relacionado a **la no discriminación** que es un derecho en los principales tratados de derechos humanos, así como también en las constituciones de cada país y de esta manera se encuentra ejercida en Colombia en la Constitución Política de 1991 en su artículo 13 que establece a la no discriminación como la garantía de igualdad de trato entre cada persona sean o no de una misma comunidad, ciudad, región o país.



La no discriminación se aplica en todo tipo de contextos culturales esto engloba a niños, adolescentes, jóvenes, adultos y ancianos y desde su propia identidad cultural abarcando la raza, el sexo, la edad y el género de cada individuo.



	Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	Página 21 de 22

REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

Botero, J., Díaz, A y Yauhar, A. (2018). Guía un reconocimiento a la diversidad para abordar a los consumidores financieros con discapacidad FASECOLDA.

<https://www.globalseguroscolombia.com/wp-content/uploads/2019/04/Cartilla-Abordaje-a-PSD-Web.pdf>

DNP, PNSC, DAFP, AEI y Fundación Saldarriaga Concha. (2016). Guía para Entidades Públicas Servicio y atención incluyente.

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

Ministerio de Energía. (2020). Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad.

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

Ministerio de salud y Protección social. (2021). MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE.

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

Predif. (2007). Atención al cliente con necesidades especiales.

<https://consaludmental.org/publicaciones/Atencionclientenecesidadesespeciales.pdf>



“La fuerza radica en las diferencias, no en las similitudes”



Elaboró	Revisó	Autorizó
Eligia Patricia Quintana Rivas. Manuel Felipe Gutiérrez Ricaurte Psicólogos en formación 2022-2	 Glenda Hernández Docente Asesora	 Sandra Marcela Cabeza Mogollón Jefe Oficina OACT
Actualización		
Juan Fernando Ortíz Psicólogo en formación 2023-1	María Lizeth Guerrero Pedraza Docente asesora	Sandra Marcela Cabeza Mogollón Jefe Oficina OACT