




**El ambiente  
es de todos**

**Minambiente**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA  
PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD DEL MINISTERIO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO  
SOSTENIBLE**


Proceso  
**SERVICIO AL CIUDADANO**  
Versión 01  
**G-A-SCD-06**  
23/07/2021

**MADSIG**  
Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. OBJETIVO GENERAL .....	6
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
3. ALCANCE .....	7
4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	7
4.1 Categorías de discapacidad.....	8
5. ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.....	8
5.1 Identificación de requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas en condición de discapacidad .....	8
5.2 Estrategias para garantizar a las personas con discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad. ....	10
5.3. Identificación de las necesidades de los usuarios en condición de discapacidad .....	12
5.4. Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano accesibles a personas con discapacidad....	12
5.5. ACCESIBILIDAD FISICA, COMUNICACIONAL Y ACTITUDINAL.....	13
5.5.1. Accesibilidad Física.....	13
5.5.2 Accesibilidad Comunicacional.....	14
5.5.3. Accesibilidad Actitudinal.....	14
5.6. Sensibilización y capacitación a los colaboradores del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible .....	17
5.7. Recursos para la implementación de la política para la atención a personas en condición de discapacidad.....	19
6. INDICADORES .....	19

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

## GLOSARIO

**PERSONAS CON Y/O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.


**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales.

**MOVILIDAD:** Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para andar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras. Para aumentar su grado de independencia, ellas podrían requerir de la ayuda de otras personas, o acudir a prótesis, ortesis o ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, caminadores, muletas, entre otras.

**DISCAPACIDAD FÍSICA:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel muscular esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

**DISCAPACIDAD AUDITIVA:** En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06


accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

**DISCAPACIDAD VISUAL:** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

**SORDOCEGUERA:** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

**DISCAPACIDAD INTELECTUAL:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, et aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, et funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014). Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

**DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL):** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo a sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

**DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

**CONVERTIC JAWS:** Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

**CONVERTIC ZOOMTEXT:** Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

**CENTRO DE RELEVO:** Permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

**Centro de relevo - Servicio de interpretación en línea SIEL:** Esta plataforma permite que el usuario sordo pueda contar con un intérprete de lengua de señas colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados).

**Diccionario de usos Lengua de Señas:** Léxico de uso cotidiano que consiste en repertorio básico, utilizado para satisfacer necesidades comunicativas y expresivas de la vida diaria de las personas.

**ADVERTENCIA:** Es la acción y efecto de advertir (llamar la atención sobre algo, aconsejar, prevenir)


**INFORMACIÓN:** Se conoce a un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

**PROHIBICIÓN:** Se define como la limitación que tiene un sujeto de tocar, utilizar y realizar algo.

**RIESGO:** Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el(los) evento(s) o la(s) exposición(es).

**SEÑALIZACIÓN:** El conjunto de estímulos que informan a un individuo acerca de la mejor conducta a seguir en unas circunstancias que conviene resaltar. Para que sea efectiva y cumpla con su finalidad en la prevención de accidentes, debe: atraer la atención de quien la reciba, dar a conocer el mensaje con suficiente antelación, ser clara y de interpretación única, posibilidad en la práctica de cumplir con lo indicado. (Instituto de Seguro Social. Evaluación del desarrollo del programa de Salud ocupacional).

**SEGURIDAD:** Hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la entidad cabeza del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, y con apoyo de las entidades adscritas y vinculadas tiene la función de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la Nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores. El sector “Ambiente y Desarrollo Sostenible” entiende la importancia de interactuar con la ciudadanía, garantizando la participación y el acceso a la información de los grupos de interés incluyendo a la población con discapacidad.

En Colombia se ha venido avanzando en la garantía de los derechos de las personas en condición de discapacidad, pero aún es necesario aunar esfuerzos para lograr la plena inclusión social de esta población. Por eso, con la entrada en vigencia de la Ley 1618 de 2013 y la expedición del Documento Conpes 166 de 2013, “Política Pública Nacional de Discapacidad en Inclusión Social”, surge una serie de obligaciones para el estado colombiano. Estas obligaciones se orientan a la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las personas en condición de discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

Es por ello, que para garantizar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de los ciudadanos especialmente de las personas con discapacidad, se hace necesario la formulación de la Política para la atención de personas con discapacidad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual reconoce la necesidad de incorporar y de transversalizar un enfoque de inclusión social, de reconocimiento de la diversidad y de desarrollo de las capacidades en el mejoramiento de la calidad de vida y el goce efectivo de los derechos de esta población vulnerable.


Con el presente documento se establece los mecanismos de implementación de los lineamientos establecidos en la política sectorial de atención de personas en condición de discapacidad en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y los indicadores para medir el grado de cumplimiento.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales, aplicables a las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, necesarios para garantizar el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, y asegurar los criterios de igualdad, cumplimiento legal y garantía del derecho a la accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas con discapacidad y asegurar su cumplimiento

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

- Garantizar el acceso efectivo a la información pública del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible a la población con discapacidad para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información pública.
- Coordinar y asesorar las acciones necesarias para promover en las entidades del sector, el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas relacionadas con la accesibilidad física en los puntos de atención presencial de servicio al ciudadano, así como garantizar la accesibilidad comunicacional y actitudinal transversal a la gestión pública.

### 3. ALCANCE

Esta política aplica a todas las entidades del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en cumplimiento de la normatividad vigente.

### 4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD


Para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es importante la inclusión de las personas en condición de discapacidad por lo que es importantes conocer los diversos factores contextuales y categorías que a continuación se relacionan para que de esta manera se pueda garantizar la atención y espacios para las personas con cualquier tipo de discapacidad que acceda tanto a los espacios físicos como a los canales de atención virtual que brinda la entidad.

#### Factores Contextuales<sup>1</sup>

Los Factores Contextuales representan el trasfondo total de la vida de un individuo, en estos se Incluyen los Factores Ambientales y los Factores Personales que pueden tener un efecto en la persona con una condición de salud y sobre la salud y los estados.

Los Factores Ambientales constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y desarrollan sus vidas. Los factores son externos a los individuos y pueden tener una influencia negativa o positiva en el desempeño/realización del individuo como miembro de la sociedad, en la capacidad del individuo o en sus estructuras y funciones corporales. Estos Factores Ambientales están organizados en la clasificación contemplando dos niveles distintos:

- Individual – en el ambiente inmediato del individuo, incluyendo espacios tales como el hogar, el lugar de trabajo o la escuela. En este nivel están incluidas las propiedades físicas y materiales del ambiente con las que un individuo tiene que enfrentarse, así como el contacto directo con otras personas tales como la familia, amigos, compañeros y desconocidos.
- Servicios y sistemas – estructuras sociales formales e informales, servicios o sistemas globales existentes en la comunidad o la cultura, que tienen un efecto en los individuos. Este nivel incluye organizaciones y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-06

servicios relacionados con el entorno laboral, actividades comunitarias, agencias gubernamentales, servicios de comunicación y transporte, redes sociales informales y también leyes, regulaciones, reglas formales e informales, actitudes e ideologías.

Los Factores Personales constituyen el trasfondo particular de la vida de un individuo y de su estilo de vida. Están compuestos por características del individuo que no forman parte de una condición o estados de salud. Estos factores pueden incluir el sexo, la raza, la edad, otros estados de salud, la forma física, los estilos de vida, los hábitos, los “estilos de afrontamiento”, el trasfondo social, la educación, la profesión, las experiencias actuales y pasadas (sucesos de la vida pasada y sucesos actuales), los patrones de comportamiento globales y el tipo de personalidad, los aspectos psicológicos personales y otras características. Tanto todas ellas en conjunto como algunas de ellas individualmente pueden desempeñar un papel en la discapacidad a cualquier nivel.

#### 4.1 Categorías de discapacidad

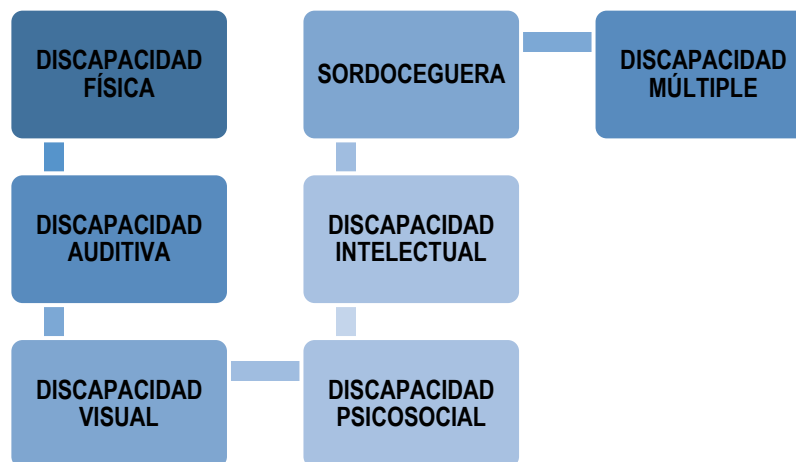
Las categorías de personas en condición de discapacidad se presentan en la **Ilustración 1**; las definiciones para cada una de estas categorías se relacionan en el



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-06

## GLOSARIO.

Ilustración 1 Categorías de discapacidad



Fuente: Resolución 113 de 2020/Ministerio de Salud y Protección Social.

## 5. ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA


El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece el mecanismo para darle cumplimiento a cada uno de los lineamientos establecidos en la Política Sectorial para la atención de personas con discapacidad.

### 5.1 Identificación de requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas en condición de discapacidad

Para la implementación de la Política Sectorial de Atención a Personas con Discapacidad se identifica el marco legal aplicable el cual se presenta en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Marco Legal

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia 1991	Art 13. 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.”
	Art 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”
	Art 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.”
	Art 68. “La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.”
Ley Estatutaria No. 1618 de 2013	Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6


NORMA	FUNDAMENTO
	ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad.
<b>Ley 1448 de 2011</b>	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere en los artículos 13, 51, 114, 123 y 136 sobre enfoque diferencial, medidas en materia de educación, atención preferencial, medidas de restitución en materia de vivienda y programas de rehabilitación, respectivamente.
<b>Ley 1346 de 2009</b>	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
<b>Ley 1145 de 2007</b>	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 12 de 1987</b>	Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las PcD.
<b>Decreto 2177 de 2017</b>	Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento” y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.
<b>Decreto 2011 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público.
<b>Resolución 113 de 2020</b>	Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad
<b>Resolución 1519 de 2020</b>	“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
<b>Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las PcD – OEA 2020</b>	Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las PcD y propiciar su plena integración en la sociedad.
<b>Convención de las PcD - ONU - 2006</b>	El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las PcD. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación.
<b>Conpes Social 166 de 2013</b>	Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social
<b>WCAG 2.1</b>	Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web

Fuente: UCGA, 2021

La actualización de la normatividad aplicable se realiza conforme a lo establecido en la identificación de requisitos legales del proceso “servicio al ciudadano” del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se consigna en el normograma según los lineamientos definidos por el grupo de Sistemas Integrados de Gestión de la entidad.

## 5.2 Estrategias para garantizar a las personas con discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad.


El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la oferta de los canales de servicio atiende a las personas con discapacidad, de igual forma permite el acceso a la información publicada en la página web de la

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

entidad. La **Tabla 2** presenta los canales de atención los cuales presentan mecanismos para acceder a la información de manera independiente.

**Tabla 2.** Canales de Atención

CANAL	ATENCIÓN
<b>Centro de Contacto Ciudadano (canal presencial)</b>	<p>Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y telefónica.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, en la carrera 13 No. 37 - 38.</p> <p>Responsable: Grupo de Gestión Documental.</p>
<b>Ventanilla Única de Correspondencia</b>	<p>Ubicada en la carrera 13 No. 37 – 38, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m.</p> <p>A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionados con el quehacer del Ministerio.</p> <p>Responsable: Grupo de Gestión Documental.</p>
<b>Centro de Contacto Ciudadano – canal telefónico</b>	<p>Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323422.</p> <p>Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. En jornada continua.</p> <p>Responsable: Grupo de Gestión Documental</p>
<b>FAX institucional</b>	<p>Teléfono: 3323402, conectado las 24 horas del día.</p>
<b>Centro de Contacto Ciudadano – Chat Web Institucional</b>	<p>Se puede acceder al chat institucional a través del siguiente enlace:</p> <p><a href="https://chat.minambiente.gov.co/CuteSoft_Client/CuteChat/Channel.aspx?Place=Lobby-2">https://chat.minambiente.gov.co/CuteSoft_Client/CuteChat/Channel.aspx?Place=Lobby-2</a></p> <p>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. en jornada continua.</p> <p>Responsables: Grupo de Gestión Documental.</p>
<b>Centro de Contacto Ciudadano (correo electrónico)</b>	<p>Acceso las 24 horas del día a través de los correos</p> <p><a href="mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co">servicioalciudadano@minambiente.gov.co</a>. <a href="mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co">procesosjudiciales@minambiente.gov.co</a></p> <p>Responsable: Grupo de Gestión Documental.</p>
<b>Página web institucional</b>	<p>En <a href="http://www.minambiente.gov.co">www.minambiente.gov.co</a> se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
<b>Whatsapp Empresarial</b>	<p>Se puede acceder al Whatsapp empresarial al número 3102213891</p> <p>Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:30 p.m.</p>
<b>Centro de Documentación</b>	<p>El Centro de Documentación forma parte del portafolio de servicios del Ministerio. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico nacional e internacional y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad.</p>

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

CANAL	ATENCIÓN
	Disponible en el sitio WEB. Responsable: Coordinador del Grupo Centro de Documentación.

Fuente: UCGA, 2021

El numeral **5.4.** Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano accesibles a personas con discapacidad presenta la estrategia para fortalecer los canales ofertados por la entidad a fin de garantizar la independencia e inclusión de las personas con discapacidad.

Para garantizar a las personas con discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad se debe promover el acceso al empleo público, cumpliendo los porcentajes de participación dependiendo del tamaño de la planta de las entidades como lo establece el Decreto 2011 de 2017 o aquel que lo modifique o sustituya. Es así como Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través del grupo de Talento Humano garantiza la inclusión laboral para personas en condición de discapacidad, velando por el derecho al trabajo e integridad física y mental de esta población. A partir de la expedición del Decreto 2011 de 2017 *“Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público”*, la entidad cuenta con la vinculación de personas en condición de discapacidad como se presenta en la

**Tabla 3.**

**Tabla 3.** Porcentaje de vinculación laboral de personas en condición de discapacidad


TAMAÑO DE LA PLANTA	PLANTA MINAMBIENTE	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2027
Plantas entre 1 y 1.000 empleos. Decreto 2011 de 2017		2%	3%	4%
Planta de personal en condición de discapacidad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.				

Fuente: Adaptado Informe sobre la vinculación laboral de las personas con discapacidad en el sector público colombiano – Función Pública

De acuerdo al tamaño de la planta el Ministerio reporta el cumplimiento del porcentaje de vinculación de servidores con discapacidad al Departamento Administrativo de la Función Pública en el primer bimestre de cada año, a través del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.

### 5.3. Identificación de las necesidades de los usuarios en condición de discapacidad

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dentro de su ejercicio de caracterización de usuarios establece instrumentos para caracterizar esta población, para ello se tipifica la condición de discapacidad en la radicación de peticiones y solicitudes de acceso de información, formularios electrónicos para la recepción de comunicaciones oficiales y encuestas de percepción (encuestas de satisfacción en trámites y en la atención de canales). A partir de la información recolectada en bases de datos que registra la interacción de la entidad con personas en condición de discapacidad se identifican características y necesidades de información de este tipo de población, que sirven como elemento de entrada para mejorar la atención y la oferta de información. El

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

documento de caracterización de usuarios que publica la entidad anualmente en la página web permite identificar información característica de la población con discapacidad y sus necesidades de información.


#### 5.4. Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano accesibles a personas con discapacidad

Para el Ministerio es primordial la interacción con el ciudadano garantizando la asertividad en la atención. Por ello es necesario estar informado y dispuesto a brindar el mejor trato y orientación de acuerdo con las condiciones del ciudadano. Es importante que la información relacionada con los grupos de protección especial sea del dominio de todos los colaboradores del Ministerio y, en especial de los funcionarios relacionados con la atención preferencial o prioritaria.

Con el ánimo que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fortalezca la inclusión de personas con discapacidad que hacen uso de los diferentes canales de atención, se establecen las siguientes herramientas **Tabla 4**, para que sean implementadas y se garantice la accesibilidad de información que se oferta en la entidad; en la citada tabla se presenta la herramienta y se proyectan la fecha tentativa de implementación en la columna denominada “priorización”.

**Tabla 4.** Herramientas para implementación

NUMERO	HERRAMIENTA	CANAL A IMPLEMENTAR	PRIORIZACION	ORIENTADO
1	Convertic - JAWS	Canal presencial de Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.
2	Convertic - ZOOMTEXT	Canal presencial de Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.
3	Centro de relevo – relevo de llamadas	Canal telefónico de Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.
4	Centro de relevo - Servicio de interpretación en línea SIEL	Página web Whatsapp	Primer semestre de 2022	Esta plataforma permite que el usuario sordo pueda contar con un intérprete de lengua de señas colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y las personas sordas que precisen información de la empresa o entidad a la que desean acceder.
5	Diccionario de usos Lengua de Señas Colombiana / castellano	Canal presencial de Ventanilla de correspondencia web institucional	Primer semestre de 2022	Léxico de uso cotidiano que consiste en repertorio básico, utilizado para satisfacer necesidades comunicativas y expresivas de la vida diaria de las personas. Términos de uso académico que consiste en un repertorio especializado de señas, categorizados en términos utilizados en

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

NUMERO	HERRAMIENTA	CANAL A IMPLEMENTAR	PRIORIZACION	ORIENTADO
				bachillerato y los empleados en educación superior.
6	Closed Caption	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2023	Sistema que consiste en convertir el audio de un proyecto audiovisual en texto e insertarlo de manera que aparezca en una pantalla o monitor. Su principal finalidad es proporcionar el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos emitidos en televisión.
7	Documentos en braille	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2023	Producción de materiales accesibles que cumplan con el criterio diferencial de accesibilidad - INCI

Fuente: UCGA, 2021

Para la incorporación de estas herramientas en los mecanismos de atención ciudadano del Ministerio, se documentó el “manual de uso y consulta de herramientas para el fortalecimiento de los canales de atención ciudadano accesibles a personas con discapacidad” el cual presenta las indicaciones para el uso de cada una de las herramientas que permiten mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

## 5.5. ACCESIBILIDAD FISICA, COMUNICACIONAL Y ACTITUDINAL

### 5.5.1. Accesibilidad Física


El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible identifica los requerimientos mínimos de accesibilidad física establecidos en la NTC 6047 de 2013 para ello implementa la lista de verificación “Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047 de 2013” para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en líneas de división, módulos de atención, superficies de pisos, ventanas, señalización, iluminación, pasillos, rampa y pasamanos; con el objeto de diagnosticar e identificar las acciones necesarias hacer implementadas por la entidad para fortalecer las condiciones físicas en las instalaciones del ministerio para determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos y establecer las acciones necesarias para mejorar la accesibilidad física de la población en condición de discapacidad; este trabajo se realiza articuladamente con el Grupo de Servicios Administrativos.

Dependiendo los ejercicios de priorización para desarrollar las actividades de accesibilidad física se solicitan los recursos para desarrollar las adecuaciones requeridas en las instalaciones de la entidad.

Para garantizar la señalización para personas con discapacidad en las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la entidad implementa el “Manual de accesibilidad e inclusión para personas en condición de discapacidad” el cual orienta el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 1461 referente a “HIGIENE Y SEGURIDAD.COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD”.

### 5.5.2 Accesibilidad Comunicacional

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible identifica los requerimientos mínimos para garantizar la accesibilidad web tal como lo establece la Resolución 1519 de 2020, la cual obliga a las entidades públicas cumplir las pautas definidas en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

Guidelines - WCAG) en la versión 2.1 creada por World Wide Web Consortium (W3C). Para ello el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible estableció la “LISTA DE VERIFICACIÓN PAUTAS DE ACCESIBILIDAD WEB” la cual promueve que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva permitiendo que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en los sitios web.

### 5.5.3. Accesibilidad Actitudinal


El Ministerio de Ambiente considera las siguientes recomendaciones de manera que pueda satisfacer los requerimientos de las personas con discapacidad que acceden a los diferentes canales de atención y tramites:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Evitar tratar a las personas adultas en situación de discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿desea recibir ayuda?, ¿cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona en situación de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que sea atendido con prioridad. Frente a esta población se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La señalización debe ser acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.
- Alude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: (sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros).
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.


#### **Atención a personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas**

- No es necesario gritar.
- Hablar de frente a la persona, con una articulación suficiente para cada palabra (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Algunas personas sordas comprenden a través de la lectura de labios, pero esto no ocurre siempre.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

#### **Atención a personas en condición de sordo ceguera**

- Es preciso informar que se está presente a través de un toque suave a la persona en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, intentar estar dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella con una vocalización correcta.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

### **Atención a personas en condición de discapacidad física o motora**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### **Atención a personas en condición de discapacidad cognitiva**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### **Atención a personas en condición de discapacidad mental.**


- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **Atención a personas con discapacidad intelectual**

- Adoptar una manera de hablar natural y sencilla. Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas. Evitar los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- No ignorar a las personas con discapacidad intelectual. Saludar y despedirse de ellas normalmente, como con cualquier persona.
- Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlas de acuerdo con su edad.
- Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.
- Evitar la sobreprotección. Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas solo cuando sea realmente necesario.

### **Atención a personas con discapacidad psicosocial**

- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del proceso de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

- Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios de justicia (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida.
- Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta. Pregúntele al usuario al respecto.


### 5.6. Sensibilización y capacitación a los colaboradores del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Los ejercicios de sensibilización y capacitación son realizados por el grupo de Talento Humano en colaboración con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mediante la realización de actividades de capacitación, entrenamiento, campañas de divulgación, videos entre otros.

La UCGA solicita al grupo de Talento Humano la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación-PIC las temáticas mínimas para mejorar la competencia de los colaboradores del Ministerio en la atención de personas en condición de discapacidad; como mínimo la entidad garantiza la inclusión de las temáticas descritas en la **Tabla 5** y propone el medio de sensibilización e implementación.

**Tabla 5. Sensibilización y capacitación**

MEDIO DE SENSIBILIZACIÓN	TEMÁTICA	IMPLEMENTACIÓN
<b>Campañas internas</b>	Recomendaciones generales para la atención de personas en condición de discapacidad	Folletos Cartillas Página web Correo institucional Cartelera virtuales Redes sociales
	Tipos de discapacidad	
	Estrategias para la inclusión de personas en condición de discapacidad	
	Identificación de las necesidades de usuarios en condición de discapacidad	
	Accesibilidad física y web	
	Espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad	
	Uso de términos adecuados	
	Recomendaciones generales para la atención de personas en condición de discapacidad.	Servidores Contratistas Colaboradores: Personal de vigilancia
	Identificación de requerimiento legales	
	Tipos de discapacidad	
	Movilidad	
	Sensorial Auditiva	
	Sensorial Visual	
	Sensorial Gusto, Olfato, Tacto	
Sistémica		
Mental Cognitivo		
Mental Psicosocial		
Voz Y Habla		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

MEDIO DE SENSIBILIZACIÓN	TEMÁTICA	IMPLEMENTACIÓN
<b>Capacitaciones</b>	Piel, Pelo Y Uñas	Servicios generales Otros
	Estrategias para la inclusión de personas en condición de discapacidad	
	Identificación de las necesidades de usuarios en condición de discapacidad	
	Canales de atención al ciudadano accesibles a personas en condición de discapacidad	
	Accesibilidad física y web	
	Espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad	
	Lenguajes de señas- braille	
	Uso de términos adecuados	
	Sugerencias para la atención de personas en condición de discapacidad y lenguaje claro	
	Deberes para garantizar la accesibilidad en los canales de atención para personas en condición de discapacidad	
<b>Talleres</b>	Atributos sociolingüísticos de la población en condición de discapacidad	Servidores Contratistas Colaboradores: Personal de vigilancia Servicios generales Otros
	Habilidades comunicativas	
	Atención de personas en condición de discapacidad	
<b>Contenidos accesibles</b>	Video en lengua de señas con subtulado y voz	Página web Equipos de computo Carteleras virtuales
	Herramientas audiovisuales en lengua de señas, subtulación y voz	
	Inclusión de recuadro de lengua de señas	
	Lectores de pantalla	
	Magnificadores de Pantalla	


Fuente: UCGA, 2021

### 5.7. Recursos para la implementación de la política para la atención a personas en condición de discapacidad.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en conjunto con el grupo de Servicios Administrativos cada año establece las acciones necesarias para mejorar la atención de personas en condición de discapacidad; esta acción se realiza a partir de los planes de mejoramiento que se generan de la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y complementarios establecidos en la política y el cumplimiento de los indicadores presentados en el numeral 6.


## 6. INDICADORES

Para poder determinar la efectividad de la implementación de la política para la atención de personas en condición de discapacidad el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible permite evaluar los siguientes indicadores **Tabla 6**.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6


**Tabla 6. Indicadores**

NÚMERO	OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	FORMULACIÓN	META	FRECUENCIA MEDICIÓN
1	Identificar los requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas en condición de discapacidad y asegurar su cumplimiento.	Cumplimiento de requerimientos legales	(Requerimientos legales cumplidos/Requerimiento legales establecidos) x 100	100%	ANUAL
2	Implementar estrategias para garantizar a las personas en condición de discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad.	Estrategias de inclusión	(Número de requerimientos cumplidos normas técnicas/Número total de requerimientos normas técnicas) x 100	80%	ANUAL
3	Promover el acceso al empleo público de las personas en condición de discapacidad, cumpliendo los porcentajes de participación dependiendo del tamaño de la planta de las entidades como lo establece el Decreto 2011 de 2017 o aquel que lo modifique o sustituya.	Necesidades de los usuarios en condición de discapacidad	A 31 de diciembre de 2023 (Número de persona en condición de discapacidad vinculadas en la entidad /Número total de personal de la planta * 0.003) x 100  A 31 de diciembre de 2027 (Número de persona en condición de discapacidad vinculadas en la entidad /Número total de personal de la planta * 0.007) x 100	100%	ANUAL
4	Identificar las necesidades de los usuarios en condición de discapacidad del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible a fin de ofrecer un servicio incluyente	Necesidades de los usuarios en condición de discapacidad	Caracterización de personas en condición de discapacidad	1	ANUAL
5	Fortalecer los canales de atención al ciudadano de manera que sean accesibles a personas en condición de discapacidad.	Accesibilidad de canales	(Número de canales fortalecidos en la atención a personas en condición de discapacidad/ Número total de canales de atención ofertados) X 100	80%	ANUAL
			(Número de requerimientos cumplidos de accesibilidad establecidos en la NTC/		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-06

NÚMERO	OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	FORMULACIÓN	META	FRECUENCIA MEDICIÓN
6	Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas sobre accesibilidad física y páginas web	Accesibilidad física y web	Número total de requerimientos establecidos en la NTC) x 100  (Número de requerimientos cumplidos de accesibilidad establecidos en la WCAG/ Número total de requerimientos establecidos en la WCAG) x 100	80%	ANUAL
7	Promover la creación de espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad, para garantizar el acceso a las instalaciones físicas del Ministerio.	Señalización de espacios	(Número de espacios señalizados/ Número total de espacios del Ministerio) x 100  <small>Nota: Los espacios corresponden a las áreas donde se encuentran físicamente las oficinas</small>	70%	ANUAL
8	Sensibilizar y capacitar a los colaboradores del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre la importancia de la inclusión de las personas en condición de discapacidad en los procesos de servicio al ciudadano.	Sensibilización y capacitación	(Numero ejecutado de actividades de formación, capacitación y entrenamiento en PIC / Número de actividades programadas de formación, capacitación y entrenamiento en PIC) x 100  Temáticas asociadas a PCD	90%	SEMESTRAL
9	Asegurar los recursos necesarios para la implementación de la presente política para la atención a personas en condición de discapacidad	Recursos	(Recursos adjudicados /Recursos requeridos) x 100	70%	ANUAL

Fuente: UCGA, 2021

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-O6

## BIBLIOGRAFÍA

Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Ministerio de justicia

Ministerio de Trabajo y seguridad social, Resolución número 2400, titulo v, de los colores de seguridad. Capitulo I.

ICONTEC, NTC 1461, HIGIENE Y SEGURIDAD. COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD.

ICONTEC, NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.

Consejo Colombiano de Seguridad, catálogo de señalización

Señalización & Accesorios. (25 de 05 de 2019). S21 Señalización. Obtenido de [https://s21.es/themes/s21/pdf/s21\\_seniales.pdf](https://s21.es/themes/s21/pdf/s21_seniales.pdf)

COCEMFE, U. d. (28 de 05 de 2015). Observatorio de la accesibilidad. Obtenido de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/la-accesibilidad-personas-discapacidad-visual-rotulacion-senaletica.html>

Resolución 113 de 2020/Ministerio de Salud y Protección Social