 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 1 de 8

GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

VERSIÓN 01

**SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2022**

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---



 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 2 de 8

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo.....	3
3.	Alcance.	3
4.	Usuarios.	3
5.	Definiciones.....	3
6.	Desarrollo del documento.	4
6.1.	Descripción de actividades.	4
6.2.	Personas con derecho a una atención preferencial, de acuerdo con la normatividad ..	6
6.3.	Marco normativo	6
7.	Documentos y registros relacionados.	7
8.	Anexos.....	7
9.	Control de cambios.....	7
10.	Responsable.....	7
11.	Revisión, aprobación y verificación.....	8

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 3 de 8

1. Introducción

Con la presente guía se establecen las pautas que debe seguir el personal vinculado a la Gobernación de Nariño en materia de atención al ciudadano, con prácticas incluyentes, responsables y equitativas a las personas con discapacidad.

2. Objetivo.

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 de la Gobernación de Nariño

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.

3. Alcance.

La guía aplica para todas las sedes de la Gobernación de Nariño, inicia con el ingreso de personas con discapacidad y termina con la salida de estos.

4. Usuarios.

Los usuarios de este documento son todo el personal vinculado de la Gobernación de Nariño, los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

5. Definiciones.

Bioquímico: Es un profesional de la rama de la ciencia que estudia la composición química de los seres vivos.

Conciso: Expresa las ideas con pocas y adecuadas palabras.

Discapacidad física motora o movilidad disminuida: Se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz.

Discapacidad intelectual o cognitiva: La discapacidad intelectual pueden ir desde limitaciones en el aprendizaje hasta dificultades globales en habilidades sociales y cognitivas.


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

Discapacidad sensorial auditiva: La discapacidad auditiva la podemos entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien.

Discapacidad sensorial visual: La discapacidad visual se define con base en la agudeza y el campo visuales. Se habla de discapacidad visual cuando existe una disminución significativa de la agudeza visual aun con el uso de lentes, o bien, una disminución significativa del campo visual.

Discapacidad sordo ciega: La sordo ciega es una discapacidad única, en la que la persona también puede presentar deficiencia visual y auditiva, una situación que no es muy

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 4 de 8

común. Cuando se presenta, implica un reto para todos en el núcleo familiar.

Indagar: Tratar de llegar al conocimiento de una cosa reflexionando sobre ella o por conjeturas y pruebas.

Regletas en alto relieve: El término alto relieve se utiliza para identificar aquellas figuras esculpidas que resaltan del plano más de la mitad de su volumen.

Sobreactuar: Actuar de manera exagerada.

Prejuicio: Opinión preconcebida, generalmente negativa, hacia algo o alguien.

6. Desarrollo del documento.

6.1. Descripción de actividades.

Pautas comunes de servicio

Salude y preséntese con nombre, cargo y dependencia a la cual pertenece. Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras.

Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas, sobre todo, con respeto, al atender a un ciudadano con discapacidad.

Piense que se trata de una persona igual al resto de los ciudadanos e igual a usted.

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, 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 molestar.

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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 5 de 8

Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, hablele 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 sordoceguera (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 con 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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 6 de 8

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.

6.2. 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 la Gobernación de Nariño para la atención al ciudadano. (Protocolo de Atención al Ciudadano)

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

6.3. 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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 7 de 8

7. Documentos y registros relacionados.

- ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias
- ATACI-PT-01 Protocolo de atención al ciudadano
- ATACI-P-03 Procedimiento de control de ingreso y salida de las sedes de la Gobernación de Nariño
- ATACI-F-04 Formato encuesta de satisfacción
- ATACI-P-04 Procedimiento tramite de PQRS
- ATACI-P-05 Procedimiento de satisfacción al ciudadano
- ATACI-PO-2 Política Servicio al Ciudadano

8. Anexos.


9. Control de cambios.

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	27/02/2023	Creación del documento	John Ramírez Oscar Coral Marcela Oliva Luis Fernando Guerrero Contratistas de Secretaría General

10. Responsable.

El responsable de este documento es el **Secretario General**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CÓDIGO: ATACI-G-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 8 de 8

1 1 . Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas	Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas	Nombre(s): Nixon Ortega Bravo
Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Profesional Universitario 219 Grado 04

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---