



PROTOCOLO

PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE SU
CÉDULA O CAMBIO DEL PUESTO DE VOTACIÓN:

ELECCIONES TERRITORIALES DEL 29 DE OCTUBRE DE 2023

1. Introducción

En el 2009 el Estado colombiano adoptó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta adopción implica, entre otros deberes, el reconocimiento de que la discapacidad está en las barreras del entorno (modelo social) y de que el Estado tiene la obligación de removerlas mediante la realización de los ajustes y el establecimiento del apoyo para garantizar su participación. Así, es esencial entender que las Personas con Discapacidad

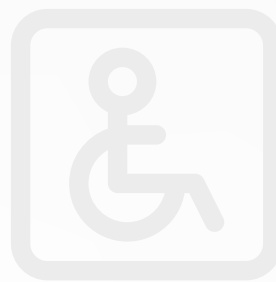
(PcD) tienen el derecho de elegir y ser elegidos y, en consecuencia, el Gobierno y las demás entidades responsables deben garantizar la participación de todas las personas, en igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad y participación ciudadana. Por lo tanto, es fundamental contribuir con la eliminación de cualquier barrera que promueva la discriminación a personas con discapacidad en el proceso electoral.

Este protocolo proporciona la información y orientación necesarias para promover los cambios que el proceso electoral demanda, con el fin de asegurar el respeto pleno del derecho de las PcD a participar del voto en igualdad de condiciones, con respecto al resto de la

población. De ahí que la Registraduría Nacional del Estado Civil, el Consejo Nacional Electoral, el Ministerio del Interior, la Procuraduría General de la Nación, el Instituto Nacional para Ciegos y el Instituto Nacional para Sordos con los aportes de los representantes de la sociedad civil ante el Consejo Nacional de Discapacidad pongan a disposición de los funcionarios electorales este protocolo que brinda las herramientas necesarias para la atención durante el trámite de inscripción de ciudadanos o actualización del puesto de votación, con ocasión de las elecciones territoriales del 29 de octubre de 2023.

2. Categorías de discapacidad

La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (ONU, 2006). En Colombia se han reconocido siete categorías de discapacidad, descritas en la Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social.



2.1 Discapacidad física



Resulta de la interacción con diversos entornos entre las barreras actitudinales y arquitectónicas y las personas con limitación en su movimiento corporal al ejercer actividades cotidianas, tales como 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. Para mayor independencia y autonomía pueden requerir productos de apoyo como prótesis, ortesis, caminadores, silla de ruedas, bastones o muletas, entre otros.

2.2 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 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.

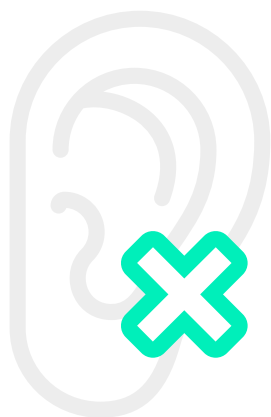
2.3 Discapacidad Visual

Son personas que enfrentan barreras en el entorno para desarrollar actividades que requieren del uso de la visión. En esta categoría se ubican las personas ciegas y las personas con baja visión. Las personas ciegas requieren para acceder a la información, los contenidos impresos en sistema Braille. Las personas con baja visión por presentar dificultades para ver aún con el uso de gafas requieren la información en macrotipo, es decir tamaños de letra ampliada. Lo anterior permitirá ejercer el derecho al voto de conformidad con el marco normativo vigente.



2.4 Discapacidad de sordoceguera

Son aquellas personas que tienen obstáculos en la percepción visual y comunicación oral, lo cual genera problemas de orientación, movilidad, y acceso a la información. Estas personas deberán tener a su disposición los elementos necesarios que les permitan ejercer su derecho de forma eficaz e idónea; es por ello por lo que se comprende la necesidad de una alta gama de medidas de facilitación de acceso, interpretación, señalización, guía interpretativa y demás necesarias.



2.5 Discapacidad intelectual

Son aquellas personas que enfrentan barreras en procesos de aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. A estas PcD, se les debe prestar un servicio personalizado, que permita una comunicación asertiva y efectiva, de acuerdo con sus necesidades para el acto que va a realizar.



2.6 Discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial es un producto social, que resulta de la interacción entre una persona con un “proceso psicoafectivo” y las barreras actitudinales y de entorno que la sociedad genera, teniendo como base el estigma, el miedo y la ignorancia, limitando la participación plena en igualdad de condiciones con los demás.



2.7 Discapacidad múltiple

Son aquellas personas con presencia de dos o más discapacidades, que les generan diversas barreras para el relacionamiento con su entorno, la comunicación, interacción social y/o aprendizaje.

3. Pautas básicas para la atención

Como primer paso, el funcionario deberá establecer una comunicación inicial con la PcD preguntándole su nombre y el de la persona de apoyo, de contar con una. Luego debe presentarse claramente con su nombre e indicar el rol que desempeñará en el proceso, deberá explicarle al ciudadano la importancia que tiene para el Estado colombiano mantener actualizada la base de datos del censo electoral, para lo cual los ciudadanos cuya cédula de ciudadanía fue expedida antes de 1988 y nunca han votado, o aquellos

que cambiaron su domicilio o desean actualizar el puesto de votación, pueden realizar el trámite de inscripción en la registraduría más cercana a su lugar de residencia o en los puntos móviles de inscripción autorizados, esto con el fin de garantizar su derecho del ejercicio al voto y a la participación democrática. Lo anterior, con fundamento en el artículo 29 de la Convención de las Naciones Unidas y el artículo 40 de la Constitución Política.

Adicionalmente, se debe ratificar la importancia que tiene registrar la categoría de discapacidad que se presenta, ya que con la recopilación de esta información se busca realizar los ajustes razonables, eliminar barreras en los puestos de votación que impiden gozar de condiciones de accesibilidad física o locativa (puestos y mesas de votación), actitudinal y de la información - comunicación (uso de tarjetas braille, entre otros) y garantizar plenamente el derecho al voto. No obstante, toda persona tiene derecho a proteger sus datos sensibles, por lo tanto, podrá elegir si reporta o no la discapacidad que presenta.

Las pautas básicas para la atención de las PcD descritas a continuación se construyeron teniendo en cuenta la "Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención incluyente" elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, la Función Pública y la Fundación Saldarriaga y Concha y la Resolución No. 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social son:

- No debe tratarse a las personas con discapacidad como si fueran niños o no entendieran.
- Evite hablarles en tono aniñado o consentirlos.
- Debe mirarse al ciudadano con naturalidad y evitar gestos, miradas, risas, burlas o comentarios de doble sentido, o imprudencias que puedan incomodar.
- Antes de prestar ayuda, pregúntele si la necesita o cómo desea que se le ayude.
- Si la PcD acude con un acompañante, en principio debe dirigirse a la persona con discapacidad, a menos que ella manifieste lo contrario.
- Escuche con atención y observe el comportamiento de la PcD, de esta forma podrá darle el tiempo suficiente para que se exprese.

- Si el lugar de registro está muy concurrido y ruidoso, reúnanse con la PcD en un espacio diferente para tener una comunicación clara.
- Confirme que la información suministrada ha sido comprendida, si es necesario repita con lenguaje claro y sencillo.

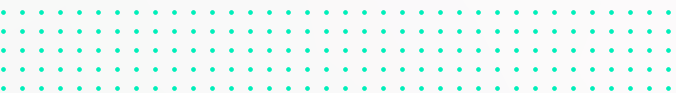
4. Atención según tipo de discapacidad

De acuerdo con el tipo de discapacidad, durante la atención de la PcD, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

4.1 Discapacidad física

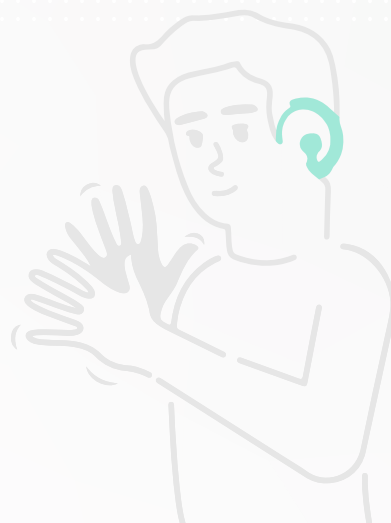
Durante la atención a personas con discapacidad física, incluidas las personas de talla baja, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Debe inclinarse, sentarse o reubicarse para lograr estar frente a la persona con discapacidad física.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni la separe de estos.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizada mínimo por dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- Dedíquele tiempo a la persona, evite afanarlo, acosarlo, entregarle información innecesaria para el momento del trámite en el que se encuentra.



4.2 Discapacidad auditiva

- Para la atención de personas con discapacidad auditiva, primero, identifique cómo se comunica este ciudadano (recuerde las personas sordas se caracterizan por ser diversas desde el plano sociolingüístico); luego diríjase a ellas de la siguiente forma:



- **Usuario(a) de LSC:**

Interpretación virtual:

- Tenga información sobre las empresas que prestan servicios de interpretación virtual.
- Indague si la persona sorda está registrada en el Centro de Relevo.¹

Interpretación Presencial:

- Diríjase a la persona sorda, no al intérprete.

- **Usuario(a) de castellano oral:**

- Háblele mirando a los ojos, vocalice y sea claro.
- Mantenga su tono de voz habitual.
- Evite cubrirse el rostro con objetos, especialmente la boca (uso de tapabocas inclusivos)²
- Pase de manera pausada a otro tema.
-

- **Usuario(a) de castellano escrito:**

- Escriba frases cortas y sencillas con letra clara.
- Procure no usar tecnicismos y mantener un lenguaje claro y sencillo.



¹ El Centro de Relevo es un conjunto de herramientas dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, entre las que se destaca la prestación del servicio de comunicación en doble vía, entre personas sordas y oyentes, a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

² Ley 2096 de 2021 “Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones”.

- **Usuario(a) Códigos Caseros (Semilingüe)**

- Utilice descripciones visogestuales para comunicarse con la persona sorda.
- Trate de que la comunicación sea más descriptiva.
- Acuda a otras herramientas didácticas como el dibujo, láminas o gráficos que apoyen su discurso.
- Busque apoyo de un intérprete sordo, cuando aplique.

NOTA: Las directrices en cuanto al uso y alcances de los servicios del Centro de Relevó, se encuentran dirigidas exclusivamente a personas sordas naturales que demanden los servicios; por lo cual, el Centro de Relevó no es una herramienta de uso para entidades o empresas que atienden población sorda o que cuenten con colaboradores con esta discapacidad, supliendo los ajustes razonables que toda entidad debe realizar para garantizar ambientes accesibles. En este sentido, es responsabilidad de toda entidad llevar a cabo sus propios ajustes razonables. Así las cosas, se recomienda a las entidades permitir:

- Que la persona sorda se conecte a través de teléfono celular o Tablet.
- Si esa persona no tiene datos, permitir que se conecte a la red wifi de la entidad.
- Si la persona sorda no tiene celular, Tablet u otro dispositivo de conectividad, permitir que use un equipo electrónico de la entidad.
- Cuando la Entidad contrate intérpretes: asegúrese que esté calificado, verificando la experiencia como intérprete que presenta.

Independientemente de cuál sea la forma de comunicación de la persona con discapacidad auditiva, dedíquele tiempo a la persona, evite afanarlo, presionarlo; evite entregarle información innecesaria para el momento del trámite en que se encuentra con la finalidad de no generar confusiones innecesarias a la misma.

4.3 Discapacidad visual

Durante el proceso de inscripción de ciudadanos, para la atención de las personas que presenten discapacidad visual se deberá tener en cuenta lo siguiente:



- No se le debe halar de la ropa o el brazo.
- Se le orientará usando expresiones con relación al cuerpo de la persona es decir “En frente de usted, detrás de usted, a su derecha, a su izquierda”.
- Si pide ayuda para movilizarse ofrézcale su brazo o su hombro para que ella se tome de este y usted camine un paso delante de la persona con discapacidad visual para que siga sus pasos.
- Entréguele, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

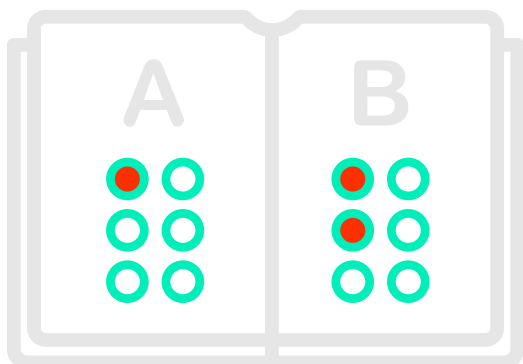
4.4 Discapacidad sordoceguera



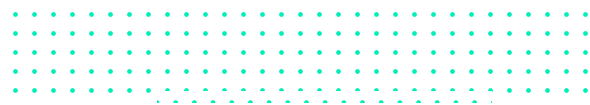
Durante la inscripción de ciudadanos sordociegos tengan en cuenta lo siguiente:

- Puede preguntar si conserva algún porcentaje visual o auditivo.
- Ubíquese en su campo visual.
- Determine el método de comunicación que usa (voz susurrada, señas con manos, línea braille), atendiendo las recomendaciones del acompañante.
- Pregúntele cuál es la forma de comunicación que usa (lengua de señas táctil, voz amplificadora, escritura en la palma de la mano), atendiendo las recomendaciones del acompañante.
- Recuérdele a la persona que cuenta con el tiempo suficiente para hacer el trámite. Evite afanarlo, acosarlo, entregar información innecesaria para el momento del trámite en el que se encuentra. Si asiste con acompañante, indíquele que cuentan con el tiempo necesario para que este pueda apoyarlo y no genere presión a la persona.
- Pregúntele si utiliza braille, lectura en macrotipo o si es suficiente el apoyo de su guía-intérprete. Se debe respetar su decisión.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad, al hablar o dar instrucciones.

4.5 Discapacidad intelectual



Durante el proceso de inscripción de ciudadanos para personas con discapacidad intelectual tenga en cuenta lo siguiente:



- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Utilice un lenguaje claro y mensajes cortos y concretos.
- Escuche todo el mensaje del ciudadano antes de responder y dé tiempo para aclarar dudas.
- Dedíquele tiempo a la persona, evite afanarlo, acosarlo, entregarle información innecesaria para el momento del trámite en el que se encuentra.
- Entregue, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

4.6 Discapacidad psicosocial

Durante la atención a las personas con discapacidad psicosocial tenga en cuenta lo siguiente:



- Use un lenguaje claro y evite tener un tono de voz elevado que dé la sensación de ordenar o que genere incomodidad en la PcD.
- Aclare dudas y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano. Si estas persisten, evite repetir la instrucción - las mismas palabras-. Trate de encontrar sinónimos u otras formas de entregar la información, con el fin de evitar que la repetición genere frustración.
- Evite entrar en controversias o discusiones que puedan generar malestar en el ciudadano.
- Dedíquele tiempo a la persona, evite afanarlo, acosarlo, entregarle información innecesaria para el momento del trámite en el que se encuentra.
- Confirme que la información suministrada haya sido comprendida y pregúntele si requiere un informe verbal del resultado del proceso.

4.7 Discapacidad múltiple

Para atender a un ciudadano con discapacidad múltiple tenga en cuenta todas las pautas y protocolos de atención explicados anteriormente y aplique los que se encuentren asociados.

NOTA: Siempre tenga presente que en la atención al usuario se debe tener una comunicación asertiva, ser respetuoso, amable, oportuno, confiable, etc.