

# SICE

SISTEMA INTEGRAL DE  
CAPACITACIÓN  
ELECTORAL



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---



LA REGISTRADURÍA  
DEL SIGLO XXI





**ELABORADO POR:**

- REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
- EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
- EL MINISTERIO DEL INTERIOR
- LA CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
- EL INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS -INCI
- EL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS-INSOR



## **1. OBJETIVO GENERAL**

Brindar orientación para garantizar la adecuada atención a las personas con discapacidad, a fin de que los procedimientos de los actores del proceso en los puestos de votación e implementación del protocolo permita eliminar las posibles barreras electorales que pueden experimentar las personas con discapacidad, en el ejercicio del derecho fundamental de elegir y ser elegido, durante las elecciones territoriales de 2023.

### **1.1 Objetivos específicos**

- Promover, como derecho fundamental, el ejercicio y el respeto del derecho al voto de las personas con discapacidad en el proceso electoral.
- Informar sobre las acciones y apoyos requeridos por las personas con discapacidad para participar en el proceso electoral, en igualdad de condiciones con el resto de la población.
- Contribuir con la eliminación, tanto de las barreras actitudinales, de información, comunicación, señalización, como de los obstáculos de construcción o arquitectónicos, que limitan el goce pleno, en igualdad de condiciones, de los derechos de las personas con discapacidad que participen en el proceso electoral.
- Visibilizar el reconocimiento de la autonomía y la capacidad legal de las personas con discapacidad y la eliminación de cualquier forma de discriminación hacia ellas, en el ejercicio de sus derechos a la participación política.

## **2. ALCANCE**

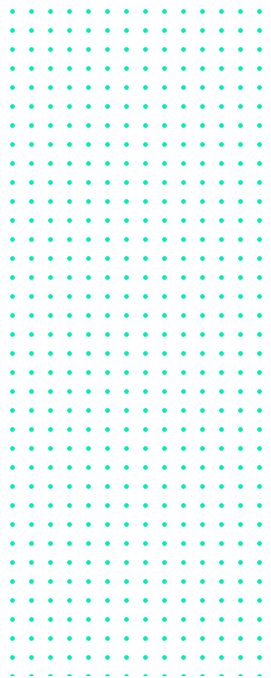
El presente protocolo aplica para los funcionarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerio Público, fuerza pública, jurados de votación y testigos electorales, quienes deberán adecuar sus procedimientos en el puesto de votación para la atención, de manera prioritaria, de las personas con discapacidad, para promover la garantía de sus derechos, y para el conocimiento de la comunidad en general.

## **3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS**

Para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad, han sido adoptados en Colombia los siguientes instrumentos: Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006; Ley 1346 de 2009; Ley 762 de 2002; Ley 1618 de 2013; Ley 1752 de 2015; Sentencias T-487 de 2003 y C- 935 de 2013 de la Corte Constitucional; Resolución núm. 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social, y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

## **4. CONSIDERACIONES PREVIAS**

Esta información y orientación está dirigida a garantizar la adecuada atención, durante el proceso de las votaciones, de las personas con discapacidad y, por tanto, deberá ser debidamente socializada con la antelación y, durante el debate electoral del 29 de octubre de 2023 deberá ser acatada por las autoridades que cumplen funciones en los puestos de votación.



## 5. CONTENIDO

El presente protocolo está dividido en tres segmentos:

- i. Establece las pautas generales de la atención
- ii. Plantea las orientaciones para los siete (7) tipos de discapacidad reconocidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución núm. 1239 de 2022, permitiendo a los actores del proceso electoral familiarizarse con los distintos tipos de discapacidad y conocer sus acciones afirmativas.
- iii. Describe las acciones concretas que deben cumplir los funcionarios y actores del proceso electoral, asignados a puestos de votación, para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

## 6. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN

Para la promoción, información y orientación deberán tenerse en cuenta las siguientes pautas para garantizar la adecuada atención de las personas con discapacidad:

- No debe tratarse a la persona con discapacidad como si fueran niños o no entendieran. Evite hablarles en tono de grito, diminutivos o consentido.
- Debe mirarse a la persona con discapacidad con naturalidad y evitar gestos, miradas, risas, burlas o comentarios de doble sentido, o imprudentes, que puedan llegar a incomodarlos o constituirse en discriminación.
- Antes de ayudar, pregúntele si necesita o desea recibir ayuda o cómo desea que se le apoye o colabore.
- Si la persona con discapacidad lleva acompañante, debe dirigirse siempre a esta, no al acompañante, a menos que la persona con discapacidad manifieste lo contrario.
- Proporciónele el tiempo suficiente a la persona con discapacidad para que se exprese y pregunte. No termine sus frases, aunque ya suponga lo que le quiere manifestar.
- Compruebe que la información suministrada a la persona ha sido comprendida y, si es necesario, repítale con lenguaje claro y sencillo.
- Permita a las personas con discapacidad visual ingresar al sitio de votación con el perro guía.
- No consienta ni distraiga a los perros guía, pues los distraen de su labor de orientación a las personas con discapacidad. Y tenga en cuenta que no son mascotas, son ajustes razonables.
- Para guiar a la persona con discapacidad visual que tiene perro guía, ubíquese al lado contrario de donde está el perro.



## 7. DEFINICIÓN DE DISCAPACIDAD Y DE AJUSTES RAZONABLES

De acuerdo con el literal e) del preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) “... 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”. Adicionalmente, la misma convención, en el artículo 2, define los ajustes razonables como “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.



## 8.TIPOS DE DISCAPACIDAD

En Colombia se han reconocido 7 categorías de discapacidad, las cuales se encuentran descritas en la Resolución núm. 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### 8.1 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 – quienes requieren, para acceder a la información, los contenidos impresos en sistema braille– y las personas con baja visión.

Las personas con baja visión podrán presentar dificultades para ver y aún con el uso de gafas requieren la información en macrotipo, es decir, en tamaños de letra ampliada. Lo anterior permitirá ejercer el derecho al voto de conformidad con el marco normativo vigente.

Durante el proceso de votación, y para garantizar la adecuada atención de las personas que presentan discapacidad visual, los actores del proceso deberán 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: “Al frente suyo, detrás de usted, a su derecha, a su izquierda...”.
- Si pide ayuda para movilizarse, ofrézcale su brazo o su hombro para que la persona se tome de este y usted camine un paso adelante de la persona con discapacidad visual para que ella siga sus pasos.
- Pregúntele si usa el braille e infórmele que en el puesto de votación cuenta con estas tarjetas y que, en caso de requerirlo, puede hacer uso de estas.
- Aclárele que debe marcar sobre la tarjeta braille y no sobre ningún otro papel o documento.
- Entréguele, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.





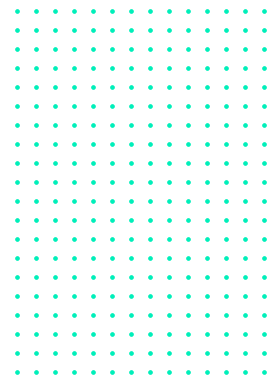
## 8.2 Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran las 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, estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por ende, limitaciones para la comunicación.

De acuerdo con el numeral 1.2.2. del anexo técnico de la Resolución núm. 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social, “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... 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, y con el fin de garantizar su participación, se 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.

Tenga en cuenta que, para la atención de personas con discapacidad auditiva, inicialmente deberá identificarse cómo se comunica este ciudadano (recuerde que las personas sordas se caracterizan por ser diversas desde el plano sociolingüístico) y, posteriormente, diríjase a ellas de la siguiente forma:



Si la persona sorda hace uso de la Lengua de Señas Colombiana o L.S.C:

- Diríjase a la persona sorda, no al intérprete.
- También, puede consultar la aplicación Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías y de la Información y las Comunicaciones.

Si la persona sorda se comunica a través del español oral:

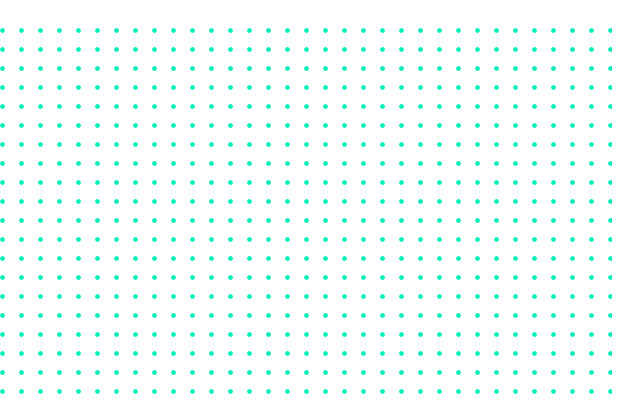
- Háblele, mirándolo a los ojos, vocalice y sea claro.
- Mantenga su tono de la voz habitual; no exagere subiendo el tono de voz o gritando.
- Evite cubrirse el rostro con objetos, especialmente la boca.

Si la persona sorda se hace entender a través del español escrito:

- Escríbale frases cortas y sencillas con letra clara.
- Procure no usar tecnicismos, manteniendo un lenguaje claro y sencillo.

Si la persona usa códigos caseros, es decir, es semilingüe:

- Utilice descripciones visogestuales para comunicarse con la persona sorda.
- Procure que la comunicación sea más descriptiva, indicando a la persona si puede traer a un familiar o acudiente oyente, para facilitar la comunicación.



### 8.3 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, estas personas pueden requerir productos de apoyo como prótesis, ortesis, caminadores, silla de ruedas, bastones o muletas, entre otros.

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

- Busque la forma para que quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón), ni lo separe de estos.
- En caso de ayudar cargando la silla con ruedas, esta labor debe ser realizada mínimo por 2 personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- Identifique previamente el entorno del sitio donde se ejercerá el derecho, con el fin de identificar posibles obstáculos o deficiencias estructurales o señaléticas que dificulten el acceso para las personas con discapacidad.

**NOTA 1:** La Registraduría Nacional del Estado Civil dispondrá de un cubículo con los ajustes necesarios para los ciudadanos y personas con discapacidad que así lo requieran.

**NOTA 2:** En todo caso, si durante la jornada electoral se llegaren a presentar circunstancias de tipo locativo, que puedan limitar o afectar el derecho al voto de las personas con discapacidad física, la Registraduría Nacional del Estado Civil deberá trasladar la urna y la documentación electoral al sitio en donde se encuentre la persona, adoptando el siguiente protocolo:

- a. Cuando el delegado de la Registraduría Nacional del Estado Civil reciba la información sobre el ciudadano que, por su discapacidad, no pueda acercarse a la mesa directamente, se acercará a este y le solicitará la cédula de ciudadanía para verificar que se encuentre en el censo del puesto y la mesa correspondiente.
- b. El delegado de la Registraduría Nacional del Estado Civil explicará el proceso para que el ciudadano ejerza el derecho al voto y, si este está de acuerdo, se procederá de la siguiente manera: el delegado se dirigirá a la mesa de votación correspondiente, llamará a los testigos presentes de esa mesa, a la fuerza pública y a los miembros de la mesa de justicia (si hay presentes) y les explicará el procedimiento.
- c. El delegado entregará la cédula del ciudadano a la mesa de jurados para que verifiquen en el formulario E-10 y diligencien la información correspondiente en el formulario E-11; posterior a ello, 2 jurados de votación tomarán las tarjetas electorales, el formulario E-11, un certificado electoral, el cuadernillo guía y la urna, y se dirigirá, junto con los acompañantes (testigos, fuerza pública o mesa de justicia), al lugar donde se encuentra el ciudadano. Es importante resaltar que, previamente, el delegado dispondrá del cubículo con los ajustes necesarios, en caso de ser requerido.
- d. Una vez lleguen al lugar en donde se encuentra el ciudadano, uno de los jurados de votación le solicitará que firme y ponga la huella en el espacio asignado del formulario E-11 y hará la entrega de las tarjetas electorales.
- e. El ciudadano procederá a ejercer su derecho haciendo uso del cubículo que, en todo caso, garantice el derecho al voto de manera secreta. Una vez finalice el procedimiento, el ciudadano introducirá los votos en las urnas y los jurados de votación le devolverán la cédula, entregarán el certificado diligenciado y regresarán, con la urna y la documentación electoral, a la mesa correspondiente.

## 8.4 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 personas con discapacidad 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.

Durante el proceso de votación de personas con discapacidad intelectual, tenga en cuenta lo siguiente para su adecuada atención:

- 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 de la persona con discapacidad antes de responder y dé tiempo para aclarar dudas.
- Entréguele, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

## 8.5 Discapacidad psicosocial o mental

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.

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

- Use un lenguaje claro. Puede dividir las frases en partes, en el caso de que se trate de oraciones complejas. Si a pesar de utilizar este método la persona con discapacidad no entiende el mensaje, se puede recurrir a los ejemplos.
- Proporciónese el tiempo necesario para aclarar dudas y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona con discapacidad.
- Evite entrar en controversias o discusiones que puedan generar malestar en la persona con discapacidad.
- Confirme con la persona con discapacidad que la información brindada fue comprendida.

## 8.6 Discapacidad de sordoceguera

Son aquellas personas que tienen obstáculos en la percepción visual y auditiva, 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 establece la necesidad de contar con una alta gama de medidas de facilitación de acceso, guía-interpretación, señalización, guía interpretativa y demás necesarias.

Durante la votación tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede preguntar si conserva algún resto visual o auditivo.
- Ubíquese en su campo visual (si tiene un resto visual).
- Hable cerca de forma clara, pausada (si tiene un resto auditivo) o bien reúnanse con la persona con discapacidad en un lugar apartado si el sitio está demasiado concurrido y ruidoso, con el fin de lograr entablar una comunicación asertiva, previo al acto de sufragio.
- Pregunte 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, de acuerdo con la indicación de la persona sordociega.
- Diríjase al hablar o dar instrucciones, a la persona con discapacidad directamente.
- Bríndele el tiempo que requiera para su trámite.
- Pregunte si utiliza braille, lectura en macrotipo o si es suficiente el apoyo de su guía-intérprete y respete su decisión.
- Infórmele, en caso de que use braille, que el puesto de votación cuenta con tarjetas en braille y que, en caso de requerirlo, puede hacer uso de estas.
- Aclárele que debe marcar sobre la tarjeta braille y no sobre ningún otro papel o documento.

## 8.7 Discapacidad múltiple

Son aquellas personas con presencia de 2 o más discapacidades que les generan diversas barreras para el relacionamiento con su entorno, la comunicación, interacción social y/o aprendizaje.

Para mayor independencia y participación social, estas personas con discapacidad pueden requerir sistemas de apoyo y acompañamiento que faciliten la comprensión, la interacción con el entorno y la participación social.

Finalmente, 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 encuentran asociados.

## **9. DEBERES DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL**

### **9.1 Funcionarios de la RNEC**

Además de dar cumplimiento a los diferentes actos administrativos emitidos por la Registraduría Delegada en lo Electoral y sus dos direcciones en materia de accesibilidad a los puestos de votación y las solicitudes de adecuación de estos, los funcionarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil deberán aplicar las pautas de atención explicadas anteriormente y las que se encuentren asociadas, así como socializar el presente protocolo con los diferentes actores del proceso.

Recuerde que siempre debe ejercer su labor teniendo en cuenta los enfoques interseccionales, de género y diferencial.

### **9.2 Jurados de votación**

Los jurados de votación deberán realizar las acciones tendientes hacia la garantía de los derechos de las personas con discapacidad durante el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo expuesto en el presente protocolo. En caso de presentarse cualquier novedad con respecto al trato que se debe dar a las personas con discapacidad, esta deberá ser reportada a las autoridades competentes.

Ejerza siempre su labor teniendo en cuenta los enfoques interseccionales, de género y diferencial.

### **9.3 Miembros de la fuerza pública**

Los miembros de la fuerza pública deberán acatar lo dispuesto en el presente protocolo y dar prioridad al ingreso de las personas con discapacidad, tanto en el ingreso al puesto de votación como al momento de ejercer el derecho al voto, así como permitir el ingreso de la persona con discapacidad junto a un acompañante de su confianza (artículo 16 de la Ley 163 de 1994) o de su perro guía.

Ejerza siempre su labor teniendo en cuenta los enfoques interseccionales, de género y diferencial.

## 9.4 Testigos electorales

Los testigos electorales podrán contribuir al cumplimiento del presente protocolo y reportar ante las autoridades competentes cualquier novedad relacionada con el incumplimiento de las directrices señaladas en este.

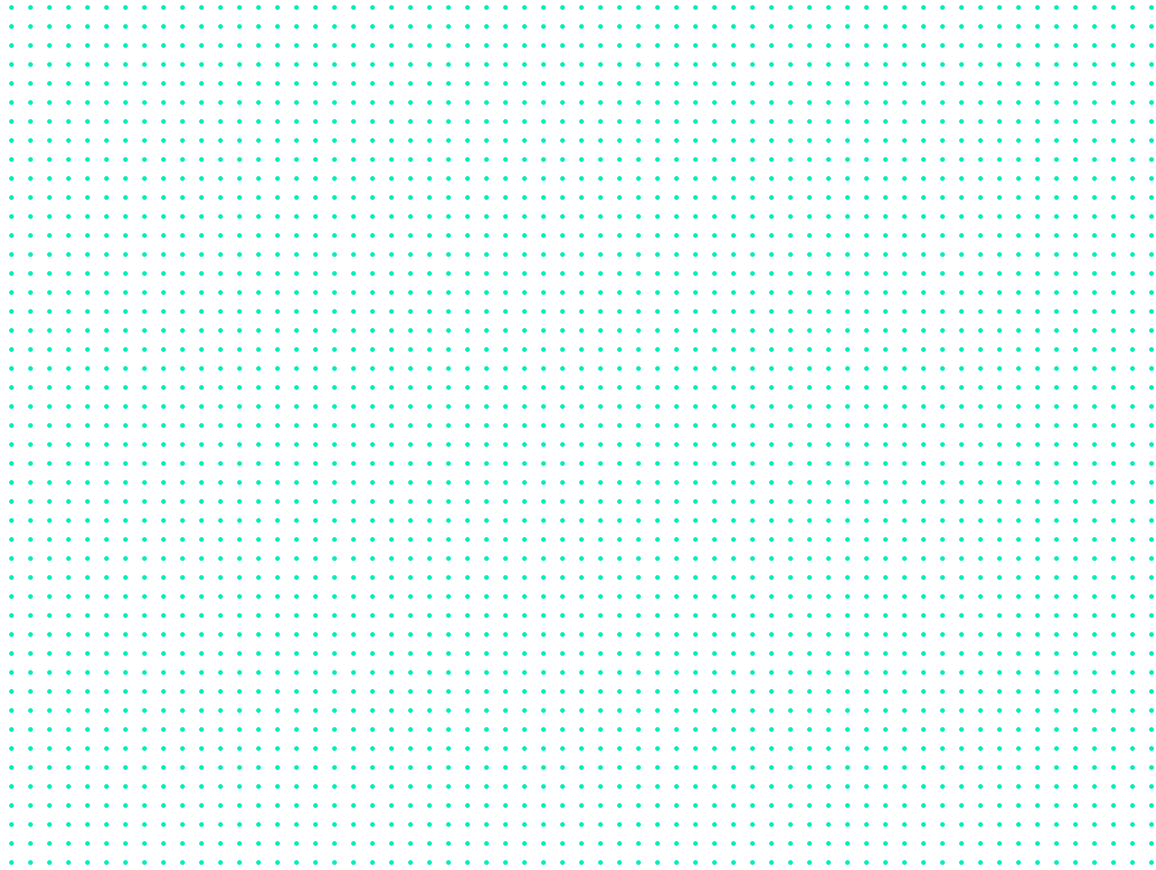
## 9.5 Mesa de justicia

En cada puesto de votación existe una mesa compuesta por integrantes de la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías, ante quienes puede acudir todo ciudadano para presentar denuncia de violencia política por razón de género o cualquier tipo de discriminación, ocurrida en la jornada electoral, o algún caso sobre hechos que se convierten en presuntas conductas de carácter disciplinario o delitos electorales.

## 9.6 Canales de atención y denuncia

Es importante que las personas con discapacidad conozcan que tienen a su disposición al Consejo Nacional Electoral ([atencionalciudadano@cne.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cne.gov.co)) y la Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral (URIEL) que recibe de manera prioritaria cualquier denuncia sobre delitos electorales o queja que se presente durante las distintas etapas del proceso electoral ([denunciasuriel@mininterior.gov.co](mailto:denunciasuriel@mininterior.gov.co) o en el **#623** o a la línea gratuita nacional: **018000912005**).





## 10. BIBLIOGRAFÍA

Organización de Naciones Unidas (2006). Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2022). Resolución núm. 1239: “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad”. Recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201239%20de%202022.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201239%20de%202022.pdf)