



Unidad Coordinadora
para el Gobierno Abierto

Facilitador: Néstor Prada

16/04/2026



Ambiente

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD

Todas las personas tienen derecho a una atención digna, autónoma y sin barreras.



Objetivo de la capacitación

Contenido

<u>Sensibilizar</u>	sobre la atención adecuada a personas con discapacidad
<u>Reconocer</u>	barreras frecuentes en la atención ciudadana
<u>Fortalecer</u>	habilidades prácticas para una atención inclusiva

No es un tema de “buena voluntad”, sino de derechos y calidad del servicio.



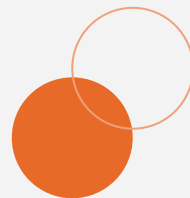
¿Qué es la discapacidad?



- ❖ No es sinónimo de enfermedad
- ❖ No define las capacidades de la persona



La concepción de la discapacidad centrada en el contexto. Esta nueva mirada sitúa la discapacidad en las **BARRERAS** que los entornos colocan a individuos con diversas condiciones y que impiden su adecuado desarrollo e integración a la vida en comunidad.





¿Por qué hablar de discapacidad en atención al ciudadano?

01

Diversidad humana

02

Puede adquirirse

03

La atención inadecuada genera exclusión, quejas y vulneración de derechos



Enfoque de derechos y trato digno

Mensajes clave:

Todas las personas son sujetas/os de derechos

La atención debe ser:

- ❖ Respetuosa
- ❖ Autónoma
- ❖ Sin infantilizar
- ❖ Sin lástima

Evitar frases como:

- ❖ “Pobrecito”
- ❖ “¿Vino solito?”
- ❖ “Yo le hago todo”

Usar:

- ❖ “¿Cómo prefiere recibir la información?”
- ❖ “¿En qué puedo apoyarle?”

Barreras más comunes en la atención ciudadana

Actitudinales

prejuicios, impaciencia



Físicas

ventanillas altas, filas largas



Comunicativas

lenguaje técnico, hablar rápido,
no validar comprensión



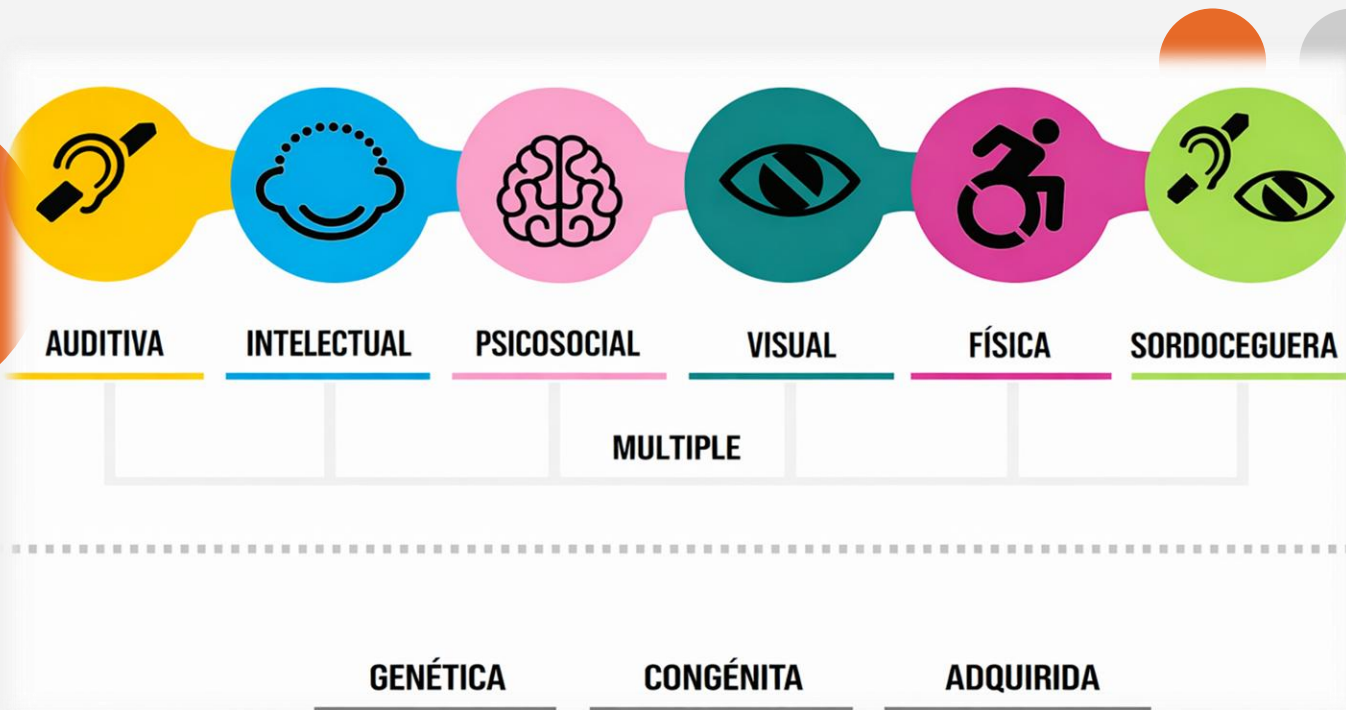
Digitales

plataformas no accesibles



Muchas barreras no cuestan dinero,
cuestan conciencia.

Tipos de discapacidad (visión general)



Cada persona es diferente, incluso teniendo la misma discapacidad.

Ajustes razonables en la atención

Son adaptaciones simples que no representan una carga desproporcionada.

Ejemplos:

- ❖ Más tiempo para explicar
- ❖ Cambiar el canal de comunicación
- ❖ Uso de formatos más claros
- ❖ Ajuste ≠ favor vs Ajuste = derecho



Buenas Practicas

Discapacidad física

- ❖ Preguntar antes de ayudar
- ❖ No mover ayudas técnicas sin permiso
- ❖ Dirigirse siempre a la persona, no a su acompañante



Intocable, 2012

Discapacidad visual

- ❖ Presentarse verbalmente
- ❖ Describir procedimientos
- ❖ Ofrecer lectura o apoyo sin imponerlo



Rojos como el cielo, 2006

Buenas Practicas

Discapacidad auditiva

- ❖ Hablar de frente y con claridad
- ❖ Usar apoyo escrito si es necesario
- ❖ No grita



La familia Bélier, 2014

Discapacidad intelectual

- ❖ Lenguaje claro y concreto
- ❖ Explicar paso a paso
- ❖ Verificar comprensión con respeto



Campeones, 2018

Buenas Practicas

Discapacidad Psicosocial

- ❖ Comunica con calma, claridad y respeto
- ❖ Reconoce la autonomía de la persona
- ❖ Gestiona situaciones de estrés sin confrontar



Fragmentado, 2016

Sordoceguera

- ❖ Pregunta y respeta la forma de comunicación
- ❖ Informa y avisa cada acción
- ❖ Da tiempo y genera un entorno tranquilo



Black, 2005

Buenas Practicas

Discapacidad Múltiple

- ❖ Pregunta antes de ayudar y personaliza la atención
- ❖ Prioriza la comunicación accesible
- ❖ Da más tiempo y flexibilidad al trámite



Las llaves de casa, 2004



Forrest Gump, 1994

Discapacidad Sistémica

- ❖ Respeto el ritmo y condiciones de la persona
- ❖ Ofrece ajustes sin exigir explicaciones médicas
- ❖ Trata con respeto, sin dudar o minimizar



Un amor para recordar, 2002

Buenas Practicas

Autismo (TEA)

- ❖ Comunica de forma clara, directa y literal
- ❖ Respeta rutinas, tiempos y sensibilidad sensorial
- ❖ No interpretes la conducta como falta de respeto



Yo soy Sam, 2001



Atypical, 2017

Problemas de Aprendizaje

- ❖ Usa lenguaje claro y sencillo
- ❖ Apoya la comprensión con ejemplos
- ❖ Verifica comprensión sin avergonzar



Estrellas en la tierra, 2007

Buenas Practicas

Trastornos Permanentes de Voz y Habla

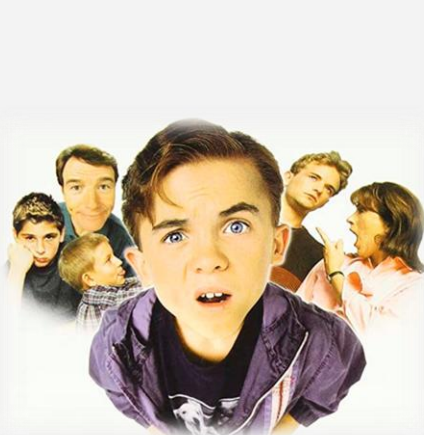
- ❖ Escucha con paciencia y sin interrumpir
- ❖ Valida otros medios de comunicación
- ❖ Trata con respeto, sin burlas ni gestos



Al frente de la clase, 2008

Capacidades y/o Talentos Excepcionales

- ❖ Trata con respeto, sin minimizar ni exagerar
- ❖ Comunica con claridad y precisión
- ❖ Evita prejuicios y estereotipos



Malcom el del medio, 2000



Cielo de octubre, 1999

Vamos a crear
un servicio
incluyente

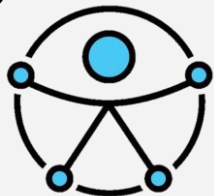


Ambiente

Accesibilidad



*SIA ISO7001
NTC 4139*



ONU

