

MANUAL PARA LA ATENCIÓN SENSIBLE A MUJERES CON DISCAPACIDAD

SECRETARÍA DISTRITAL
DE LA MUJER | JUNIO 2022

Contenido

1	Introducción.....	3
2	Justificación.....	4
3	Objetivos.....	6
	Objetivo general	
	Objetivos específicos	
4	Conceptos básicos	6
5	Análisis situacional.....	10
6	Barreras de acceso.....	12
7	Recomendaciones para la atención y acompañamiento a las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad	13
	Recomendaciones para la entidad	
	Recomendaciones para las funcionarias y funcionarios que brinden atención y acompañamiento a mujeres con discapacidad	
8	Referencias.....	20

Introducción

La Secretaría Distrital de la Mujer es responsable de la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en sus diferencias y diversidad. En ese sentido, la Dirección de Enfoque Diferencial es la dependencia a cargo de asesorar y acompañar a las entidades de la Administración Distrital y a las demás dependencias de la entidad en la incorporación, integración y aplicación del enfoque diferencial a través de acciones orientadas a la garantía de los derechos de las mujeres en el Distrito Capital, es así como una de las poblaciones a atender son las mujeres con discapacidad, quienes por diversas razones se acercan a la Secretaría de la Mujer o en general a los diferentes sectores de la administración distrital en busca de orientaciones, acompañamiento y apoyo para la garantía de sus derechos.

En razón a lo anterior, y como respuesta a la meta sectorial 37¹, se ha identificado la necesidad de construir un manual que guíe, desde el enfoque de derechos, de género y diferencial, a los sectores y a sus funcionarias y funcionarios encargados de la atención a las mujeres con discapacidad, de manera que su atención resulte sensible, digna y responda a las necesidades de las mujeres. El Manual para la Atención Sensible a Mujeres con Discapacidad aborda -de manera general- la discapacidad; inicialmente, expone los conceptos básicos, describe la situación

actual de las mujeres con discapacidad del distrito sustentando la necesidad de realizar acciones afirmativas, y presenta las barreras de acceso que enfrentan las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad al acudir a los servicios ofertados por las entidades. Finalmente, extiende recomendaciones para la eliminación de aquellas barreras en la atención y acompañamiento a estas mujeres, para que se brinde atención pertinente, adecuada y oportuna, con base en el enfoque diferencial.

El presente documento tiene un apartado conceptual sobre discapacidad y conceptos relacionados con la discapacidad que permite a los funcionarios y funcionarias del Distrito tener una concepción unificada frente al tema, de igual forma se dan recomendaciones para la atención y acompañamiento a las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad, estas recomendaciones están orientadas a la entidad misma como proveedor de un servicio, pero también recomendaciones a las y los funcionarios que brindan atenciones a las mujeres con discapacidad en la lógica de la eliminación de barreras y del enfoque de género.

Además, teniendo en cuenta que algunas mujeres con discapacidad experimentan múltiples condiciones de vulneración y/o discriminación como resultado del cruce de las categorías de su género y discapacidad, que muchas veces se ven aumentados por otros factores tales como edad, condición socioeconómica, pertenencia étnica, entre otros, se entrega anexo un compendio normativo que permite, a quienes prestan atención virtual o presencial, identificar los aspectos principales asociados a la garantía de los derechos de las mujeres con discapacidad desde el marco normativo.

Meta sectorial 37¹: diseñar acciones afirmativas con enfoque diferencial para desarrollar capacidades y promover el bienestar socioemocional y los derechos de las mujeres en todas sus diversidades, en los sectores de la administración distrital y en las localidades.

Justificación

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del Decreto Distrital 428 de 2013, la Dirección de Enfoque Diferencial de la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra a cargo, entre otras funciones, de diseñar e implementar políticas, planes, programas y proyectos que contribuyan a consolidar el enfoque diferencial para las mujeres en el Distrito Capital, así como de diseñar e implementar herramientas e instrumentos metodológicos y pedagógicos con enfoque diferencial, para el reconocimiento y garantía de los derechos de las mujeres de Bogotá.

En ese sentido, a través del Proyecto de Inversión 7671 - *“Implementación de acciones afirmativas dirigidas a las mujeres con enfoque diferencial y de género en Bogotá”*, tiene como objetivo general *“Aumentar el número de sectores de la Administración Distrital que desarrollan acciones afirmativas con enfoque diferencial dirigidas a las mujeres en su diversidad en Bogotá que contribuyan al desarrollo de capacidades y el ejercicio de sus derechos”*. Así mismo, el proyecto cuenta con tres objetivos específicos: 1) Fortalecer la capacidad institucional en el Distrito Capital para la atención a las mujeres en sus diferencias y diversidad con enfoque diferencial; 2) Aumentar el reconocimiento y la garantía de los derechos de las mujeres en sus diferencias y diversidad por parte del Distrito Capital; y 3) Avanzar en la transformación de imaginarios, representaciones y estereotipos de las distintas formas de discriminación contra las mujeres en toda su diversidad.

Para lograr estos objetivos, se plantearon las siguientes acciones afirmativas para el periodo del Plan Distrital de Desarrollo:

- 1 El empoderamiento de niñas, adolescentes y jóvenes
- 2 la estrategia distrital de cuidado menstrual
- 3 Acciones de educación flexible para mujeres diversas
- 4 La estrategia Casa de Todas
- 5 La estrategia de fortalecimiento de capacidades psicoemocionales para el ejercicio del derecho a la participación de las mujeres

Por medio de estas acciones, se busca generar condiciones de posibilidad para que las poblaciones que tradicionalmente han sido excluidas de las oportunidades de desarrollo y han asumido los mayores costos de vivir en la ciudad puedan ejercer sus derechos.

Estas poblaciones son aquellas que, enfrentan mayores retos y barreras para el ejercicio de sus derechos, incluyendo a las niñas, adolescentes y mujeres jóvenes, adultas y adultas mayores, negras/afrocolombianas, raizales, palenqueras, indígenas, gitanas - Rrom, trans, lesbianas, bisexuales, con discapacidad, campesinas, rurales, habitantes de calle, y mujeres en actividades sexuales pagadas, entre otras. De igual modo, por medio de estas acciones afirmativas se contribuirá a la reducción de la pobreza monetaria, la feminización de la pobreza y a aumentar las oportunidades educativas y laborales de las mujeres que han sido históricamente discriminadas.

En este sentido, el proyecto aporta a la generación de capacidades en las mujeres para el ejercicio de su liderazgo, su empoderamiento, fortalecimiento de procesos organizativos, incidencia en la toma de decisiones, construcción de la agenda de sus derechos, en el control social y político de los asuntos que las afecta como ciudadanas. Por lo tanto, se requiere acelerar, vía acciones afirmativas, el acceso de las mujeres en igualdad de oportunidades al derecho a la participación y representación política y cerrar las brechas de desigualdad de género en esta materia.

Una de las poblaciones diferenciales históricamente invisibilizada han sido las mujeres con discapacidad, por lo que este Manual puede contribuir y servir como herramienta a los diferentes sectores de la Administración Distrital para generar acciones transversales que impacten de manera favorable la vida y garantía de derechos de las mujeres con discapacidad.

En una revisión de manuales existentes a nivel distrital y nacional para la atención a mujeres con discapacidad, se encontró que las entidades de orden nacional tienen un protocolo establecido para la atención al usuario, algunas se han interesado por generar documentos tales como: guías, lineamientos y protocolos de atención diferencial a personas con discapacidad, como es el caso de la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente. En el nivel distrital, existe el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, el cual establece los parámetros y protocolos institucionales de atención a la ciudadanía que sirvan de guía a las servidoras, servidores y contratistas para responder a las necesidades de la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios. En el apartado de protocolo de atención diferencial, hace referencia a la atención a personas con discapacidad, no obstante, ninguno se enfoca específicamente en la atención sensible a mujeres con discapacidad implementando el enfoque de género y diferencial.

Por tal motivo, las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad enfrentan barreras físicas, actitudinales y en el acceso a la información y/o a los servicios ofertados, por lo que respondiendo a dichas necesidades, y en el marco del diseño de acciones afirmativas, la Dirección de Enfoque Diferencial de la Secretaría Distrital de la Mujer aporta el presente Manual como insumo para que todos los sectores de la administración implementen el enfoque diferencial y garanticen a sus usuarias con discapacidad la atención adecuada, pertinente y respetuosa.

Objetivos

Objetivo General

Brindar orientaciones y recomendaciones desde el enfoque de derechos, de género y diferencial a las entidades distritales y a sus funcionarios y funcionarias para la atención y acompañamiento sensible a las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad.

Objetivos Específicos

Dar orientaciones y recomendaciones a las entidades frente a los apoyos y ajustes razonables necesarios para la atención y acompañamiento a mujeres con discapacidad, teniendo en cuenta los principales elementos conceptuales de la discapacidad desde el enfoque de derechos humanos.

Entregar recomendaciones a los funcionarios y funcionarias para que de manera práctica se implemente el enfoque de género y diferencial durante la atención prestada a las ciudadanas con discapacidad, transformándose en un acompañamiento sensible, respetuoso y garante de sus derechos.

Conceptos Básicos

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (ver Anexo 1) reconoce que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones, abuso, abandono, trato negligente, malos tratos o explotación debido a los estereotipos que enfrentan debido a los sistemas de opresión basados tanto en el género como en la discapacidad. Subraya la necesidad de incorporar una perspectiva de género en todas las actividades destinadas a promover el pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad.

En razón a lo anterior, surge la necesidad de generar acciones afirmativas que reconozcan la diversidad e incorporen los enfoques de derechos, género y diferencial, desde una perspectiva interseccional, en los servicios ofertados a las mujeres con discapacidad por parte de la Secretaría de la Mujer y de los demás sectores de la administración distrital.

El enfoque diferencial permite comprender la complejidad de la realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social.

Como su nombre lo indica este enfoque reconoce la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas orientadas a la garantía de los derechos de toda la población². De acuerdo a las Naciones Unidas, el enfoque diferencial es entendido como un método de análisis y una guía para la acción. En el primer caso, como una lectura de las realidades partiendo del reconocimiento de inequidades y desigualdades que generan vulnerabilidad y en el segundo, la toma en cuenta de dicho análisis para brindar la atención necesaria en garantía de los derechos de las personas con discapacidad. (www.hchr.org.co/index.php/76-boletin 2013).

Ahora bien, el enfoque de género es un cuerpo conceptual mediante el cual se explican las diferencias y las relaciones sociales que construyen mujeres y hombres, siendo éstas, en la mayoría de los casos, expresión de relaciones asimétricas de poder, que ponen de manifiesto la subordinación de las mujeres a los hombres. En el marco de este tipo de relaciones se producen desigualdades y discriminaciones contra las mujeres, que impiden que éstas puedan gozar efectivamente y ejercer plenamente sus derechos, y en igualdad de condiciones acceder y controlar recursos, decisiones, oportunidades y retribuciones sociales, económicas, culturales y políticas. (<https://www.sdmujer.gov.co/>)

El enfoque de derechos considera que el primer paso para la inclusión efectiva de las personas con discapacidad, es reconocerlas como titulares de derechos que obligan al Estado a garantizar su ejercicio. Este enfoque busca superar las anteriores prácticas centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población

beneficiaria, y reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de derechos inherentes. (PPDIS, 2014, p. 67)

Por último, el enfoque de interseccionalidad es una perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (pertenencia étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).

A continuación, un compendio de los conceptos clave para la comprensión del presente manual.



Discapacidad

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que 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” (Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, preámbulo literal e).

Adicional a ello, en el marco de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), desarrollada por la Organización Mundial de la Salud OMS (2011), la discapacidad, desde el punto de vista

² Guía para la formulación e implementación de políticas públicas en el distrito.

relacional, es definida como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona, lo que históricamente ha desembocado en limitaciones en la actividades cotidianas y restricciones en la participación de las personas.

Las categorías de discapacidad reconocidas en Colombia son: Discapacidad física, discapacidad auditiva, discapacidad visual, sordoceguera, discapacidad cognitiva, discapacidad psicosocial y discapacidad múltiple.

Ajustes razonables

Son todas 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 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006. Art. 2).

Diseño Universal

Por “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006. Art. 2).

Apoyos

Según la Ley 1996 de 2019, los apoyos “son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales” (DAPRE).

Es importante hallar la diferencia entre apoyos y ajustes razonables pues los primeros son establecidos para ejercer la capacidad jurídica, en cambio los ajustes razonables deben estar disponibles en los lugares e instituciones en donde se toman decisiones. El Banco Interamericano de desarrollo- BID (2020) lo ejemplifica así:

“Que la persona use apoyos para ejercer su capacidad jurídica no releva o elimina la obligación de llevar a cabo ajustes razonables. Por ejemplo: una persona con discapacidad intelectual puede usar una persona de apoyo para llevar a cabo la administración de sus productos financieros, ello no releva al banco de usar un lenguaje sencillo. Una persona sorda puede usar una persona de apoyo para tomar decisiones sobre su cuerpo y el ejercicio de su sexualidad, ello no releva a su IPS ó EPS de proveer el intérprete de lengua de señas que llegare a necesitar” (p.17).

Capacidad Jurídica

La capacidad jurídica es considerada como la facultad que tienen las personas de ser titulares de derechos (Gómez et al, 2004); por lo tanto, esta adquiere una doble dimensión a partir de la capacidad de goce y de la capacidad de ejercicio, la primera considerada como la aptitud para ser titular de derechos y obligaciones, la segunda como la posibilidad que tiene el sujeto de ejercer los derechos, cumplir con las obligaciones y comparecer en juicio por derecho propio (González, 2010). En términos generales, la capacidad jurídica tiene la característica de ser inherente a todo ser humano, por lo tanto debe ser materializada en todos los ámbitos de la vida de las personas, uno de estos, justamente es el acceso a la justicia que *“se relaciona con la posibilidad de los individuos, en igualdad de condiciones, de reclamar y hacer valer sus derechos y eliminar cualquier situación de desigualdad, discriminación, violencia, maltrato o abuso que estén sufriendo”* (Cisternas et al, 2013, p. 14). Así las cosas, tanto la capacidad jurídica, como el acceso a la justicia son derechos intransferibles de cualquier persona con independencia de su condición. (Vallejo et al 2016)

La capacidad jurídica es aquel atributo de la personalidad que permite a las personas realizar ciertos actos jurídicos. Esta se encuentra en el artículo 1502 del Código Civil y la establece como uno de los requisitos para que una persona se obligue con otra. La capacidad legal se adquiere al cumplir la mayoría de edad. El artículo 1503 del C.C determina la capacidad como una presunción legal en todas las personas mayores de edad, por el contrario, la incapacidad no es una presunción, pues esta se debe probar.

Independencia

Se define como “la capacidad de hacer las cosas por ti mismo sin depender de los demás”, como la posibilidad de poder ejecutar esas acciones por sí mismo, se traduce en libertad para actuar, decir y decidir.

Autonomía

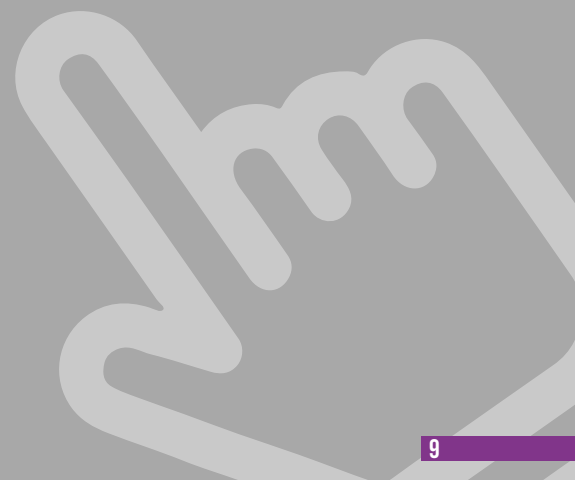
La capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como asumir las consecuencias de las mismas.

Autodeterminación

Hace referencia a nuestra capacidad para tomar decisiones sobre nuestras identidades y nuestro futuro, definir por nosotros mismos quiénes somos y quiénes deseamos ser sin el control de personas o fuerzas externas.

Barreras

Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con alguna discapacidad. Estas pueden ser actitudinales, comunicativas y físicas.



Análisis Situacional

Las personas con discapacidad son un grupo heterogéneo, esta diversidad puede manifestarse a través de los sentidos ver, escuchar, o de la diversidad funcional moverse, pensar o interactuar con otros. Teniendo en cuenta lo anterior, las personas con discapacidad, en especial las mujeres han enfrentado múltiples barreras -en su mayoría mediadas por prejuicios, estigmas y diagnósticos- que han impedido el ejercicio pleno de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas. Además, han sido objeto de opresión y discriminación, en razón a lo que se considera “*diferente*” de acuerdo con el paradigma dominante de la “*normalidad*” (Valencia L, 2014).

Según la Organización Mundial de la Salud, más de 1000 millones de personas en el mundo tienen una discapacidad, lo cual equivale al 15% de la población, de este el 58% son mujeres. De acuerdo con el Informe Mundial de la Discapacidad (ONU, 2011) la probabilidad de presentar una discapacidad es un 11% más alta para las mujeres que para los hombres. Adicionalmente, ellas tienen una mayor probabilidad de estar excluidas del acceso a los servicios básicos y a la garantía de derechos fundamentales, como la salud, la educación y el empleo. Esta condición de exclusión se acentúa por la doble discriminación a la que en muchos escenarios son sometidas, como mujeres y como personas con discapacidad.

Colombia no tiene una cifra exacta de las personas con discapacidad - PcD, no obstante, el Censo del DANE de 2018 captó que el 7.1% del total de la población refirieron tener alguna dificultad permanente. Para el caso del Distrito Capital el censo indentificó 458.088 personas con dificultades permanentes que equivale al 6.3% del total de la población censada en Bogotá. Por otro lado, el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad-RLCPD, reportó a corte de julio de 2020,

1.555.708 personas con discapacidad en el país, de las cuales 316.523 se registraron en Bogotá.

En la revisión de los datos del RLCPD, frente a la distribución por grupo etáreo se encontró que del total de la población registrada en el Distrito Capital el 57.3% pertenece al grupo de mayores de 60 años, del cual el 61% son mujeres, el grupo de 45 a 59 años tiene una representación del 15% del total, en el que también encontramos una representación mayoritaria de mujeres equivalente al 56%, los siguientes grupos de 27 a 44 años con una representación del 14%, de 15 a 26 años con una representación de 9,3%, de 6 a 14 años con representación de 3,4% y el grupo de 0 a 5 años con representación del 0.6%, estos grupos a diferencia de los dos primeros grupos del ciclo vital tienen una representación mayoritaria de hombres.



En cuanto a las alteraciones permanentes que refieren las mujeres al momento del registro se identifica que las alteraciones en el movimiento del cuerpo, las manos y las piernas se encuentra en el 60% del total de mujeres, seguido de las alteraciones en el sistema nervioso que está presente en el 40% de las mujeres y de las alteraciones en el sistema cardio respiratorio presente en el 39% de las mujeres. En cuanto a alteraciones permanentes en los ojos y los oídos esta referenciada en el 36% y en el 15% respectivamente, conservando una relación similar para el total de las personas con discapacidad en el Distrito Capital.

En cuanto a acceso a la educación al momento del registro el 11% de los hombres se encuentra estudiando, frente al 7% de las mujeres. El último grado aprobado por las personas con discapacidad según el RLCPD muestra que el 20% de las mujeres y el 19% de los hombres no ingresan al sistema educativo, el 45% de las mujeres y el 42% de los hombres ingresan a básica primaria y solo el 24% de las mujeres frente al 27% de los hombres llegan a básica secundaria; esta situación se refleja en la dificultad para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, en tanto que su formación académica es básica o nula, donde solo el 10% de las mujeres frente al 15% de los hombres refieren estar trabajando.

En cuanto a afiliación en salud, el 88% de las mujeres con discapacidad del Distrito Capital se encuentra afiliada a salud, de este porcentaje el 55% se encuentra afiliado a régimen contributivo y 45% a régimen subsidiado

Según el estudio realizado por Profamilia en el 2020, titulado *Prevención y Abordaje de la Violencia Sexual en Personas con Discapacidad desde un Enfoque de Determinantes Sociales*, muestra que en Bogotá D.C. la violencia sexual fue más frecuente entre las personas con discapacidad múltiple (33,3%), seguida por la violencia sexual contra las personas con discapacidad psicosocial (21,4%), sensorial (16,7%), cognitiva y física (14,3%). La violencia sexual afecta de manera sistemática a las mujeres con discapacidad cognitiva y psicosocial; es así como la diferencia de mujer a hombre aumentó de 3 mujeres víctimas a 1 hombre en 2015 a 7 mujeres víctimas a 1 hombre en 2017. Adicionalmente, en el caso de estas discapacidades específicas, la violencia sexual es más frecuente en la niñez y la adolescencia: en el 60% de los casos las víctimas fueron menores de 18 años, de las cuales el 31% tenía entre 10 y 14 años.

Estos datos reflejan un breve análisis situacional de las personas con discapacidad y en especial de las mujeres con discapacidad del distrito capital, sin que ello implique que son vulnerables por ser personas con discapacidad, sino que se encuentran en mayor riesgo de ser agredidas o violentadas. Los datos dan cuenta de las necesidades de apoyo, acompañamiento y atención que pueden requerir, además de visibilizar la necesidad urgente de generar respuestas institucionales a través de acciones afirmativas que reconozcan la realidad, las necesidades y las brechas asociadas a la discapacidad, asegurando la participación de las personas con discapacidad en los diferentes servicios: salud, educación, justicia, protección, entre otros.

Barreras de acceso

“Cualquier obstrucción u obstáculo que evite que las mujeres en sus diferencias y diversidad usen las instalaciones, equipos o recursos estándar, accedan a los servicios que prestan las entidades públicas o impidan el ejercicio pleno de sus derechos. Entre los tipos de barreras evitables, intolerables, innecesarias e injustas, se encuentran las barreras actitudinales, comunicativas, físicas, burocráticas, culturales, geográficas, administrativas, económicas, técnicas, entre otras”. (buscar autor)

Actitudinales

Conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.



Comunicativas

Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.



Físicas

Obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad.



Recomendaciones para la atención y acompañamiento a las mujeres con discapacidad en sus diferencias y diversidad

A. Recomendaciones para la entidad



Con la Ley 1346 de julio 31 de 2009, Colombia ratificó la *“Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”*, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en tal sentido, los Estados parte de la Convención están en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás. Como parte de la respuesta a esta obligación, el país con la Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012) en el artículo 13, dispuso como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas *“establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”*.

Por esta razón, es importante que las entidades tomen medidas y generen ajustes razonables, con el fin de eliminar o mitigar las barreras que puedan impedir a las personas con discapacidad, en especial de las mujeres acceder a los bienes o servicios disponibles para los ciudadanos. En tal sentido, se proponen las siguientes áreas de revisión, análisis y ajustes pertinentes para garantizar la accesibilidad, la atención y el acceso a la información de las mujeres con discapacidad en los espacios físicos y virtuales.

Accesibilidad a los Espacios Físicos

Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención a los usuarios y usuarias cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2005.

En tal sentido es importante verificar:

Ancho y peso de las puertas.

Acceso y mobiliario de los baños.

Inclinación de las rampas.

Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicadas, entre otros).

Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, de tal forma que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el o la servidora pública.

Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.

Alarmas de llamado para la atención tanto auditivas como visuales.

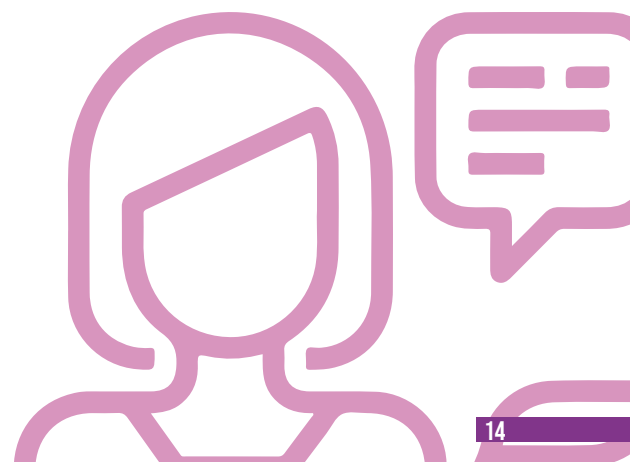
- En relación con las adecuaciones de los espacios físicos es importante tener en cuenta:



- Garantizar que los funcionarios accedan a capacitaciones, sensibilizaciones y procesos de formación para la atención de las personas con discapacidad con enfoque de género, incluido el personal de vigilancia y de servicios generales de la Entidad. Si son operadores externos es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que el personal de vigilancia es el primer contacto del ciudadano o ciudadana con la Entidad y es responsable de la orientación de los y las usuarias al interior de la misma.
- Priorizar la atención de los y las usuarias con discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares, personal de apoyo o cuidadores, cuando lo requieran.

Lo anterior, sin importar las medidas adoptadas para la contención del COVID-19 en materia de aforos de los espacios.

- Formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- El Plan de Atención de Emergencias y Desastres y los planes de evacuación de las entidades públicas deben prever y considerar las necesidades especiales de las personas con discapacidad, asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis.



- Articular con el Centro de Relevo⁴ para tener a disposición intérpretes de lengua de señas online, quienes mediarán la comunicación de los funcionarios y funcionarias con las mujeres sordas que accedan a los servicios de la entidad. En su defecto, conceder la contraseña del wifi a la mujer sorda para que su app móvil del Centro de Relevo funcione de manera óptima y facilite la comunicación.

Accesibilidad a los canales virtuales

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, teniendo en cuenta el enfoque de género y diferencial para las mujeres.
- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil, comprensible e incluyente, y que dicha información sea constantemente actualizada.

Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

- Incorporar (en la medida de lo posible) tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas y Closed Caption.
- Habilitar un botón en la página web o canal para la atención en lengua de señas por videollamada a mujeres sordas.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

B. Recomendaciones para las funcionarias y funcionarios que brinden atención y acompañamiento a mujeres con discapacidad

A continuación, se enuncian una serie de recomendaciones que se han recogido de la voz de las personas con discapacidad, la experiencia de profesionales en la atención y acompañamiento y la revisión de literatura o buenas prácticas, esperando que sean un aporte a la garantía de los derechos de las mujeres con discapacidad en el marco de las atenciones con enfoque diferencial. Estas recomendaciones se agrupan en:

4

El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.

Aspectos generales para la atención y acompañamiento

- Dele la bienvenida a la ciudadana, facilite su acceso a la entidad.
- Diríjase directamente a la mujer con discapacidad, no a su acompañante o apoyo, pues son personas que pueden tomar decisiones y expresarse de manera autónoma, aun en contra de las opiniones de sus acompañantes.
- Refiérase a ellas por su nombre, por como ella desee que le llamen.
- Si necesita hacer alusión a la discapacidad puede usar frases como *“mujer con discapacidad”* o ampliarlo a *“mujer con discapacidad visual”* (o la discapacidad que aplique según el apartado anterior).
- No es apropiado el uso de expresiones tales como *personita, discapacitada, muda, sordomuda, cieguita, invidente, coja, parapléjica, inválida, impedida, persona con necesidades especiales, ni expresiones en diminutivo.*
- Pregúntele a la mujer si requiere de algún apoyo en particular para la atención y actúe en procura de brindarlo.
- Si la mujer con discapacidad se encuentra acompañada por alguien más, pregúntele si prefiere recibir la atención sola, esto facilitará que se respete el enfoque de derechos de las mujeres.
- No realice preguntas indagando exhaustivamente por la discapacidad que presenta la mujer y sus causas, a menos que sea un tema de conversación puesto por ella.
- Gran parte de las mujeres con discapacidad han tenido poco acceso a servicios psicológicos y jurídicos, por tanto, es preferible que hable con claridad y use un lenguaje sencillo. Hable despacio evite incluir muchas ideas en una misma frase.
- No asuma que la mujer con discapacidad comprende cuando usted se refiere a un *“derecho de petición”, “tutela”, “demanda”, “interdicción”, “custodia”, “medida de protección”, “restablecimiento de derechos”,* entre otros. Es preferible que usted mencione el término, seguido de la explicación del concepto para asegurar la comprensión en su asesoría por parte de la ciudadana con discapacidad.
- Si por alguna razón la comunicación o algún otro factor no fluye en la atención a la mujer, evite expresiones que denoten impaciencia o frustración pues esto puede ser mal interpretado. Repita el mensaje con una buena actitud y usando otros ejemplos o señalando lo dicho de forma diferente.
- Evite expresiones que infantilicen a la mujer, tales como: *tan especial, ella entiende, tan tierna, entre otras.* No es necesario ser asistencialista, trate a la mujer acorde a su edad.
- Cuando brinde orientaciones de ubicación espacial a las mujeres con discapacidad, use frases cortas y concretas para que ellas se dirijan al lugar requerido. Asegúrese que ha sido comprendida la indicación dada.
- Tenga en cuenta el estado emocional de la persona en el momento de la atención.

Estrategias para la eliminación de barreras comunicativas

- Si una mujer sorda acude sin intérprete de lengua de señas, no es necesario subir el volumen de voz. Acuda al protocolo de atención a mujeres sordas de su entidad. Para la Secretaría Distrital de la Mujer, ofrézcale la atención en otra oportunidad con la mediación del servicio de interpretación de la entidad, pida sus datos e infórmele que próximamente una intérprete se estará comunicando con ella para agendar la atención garantizando su derecho a la comunicación. Acto seguido, envíe un correo electrónico a la Dirección de Enfoque Diferencial con los datos de contacto y pida que le orienten en el proceso.
- Para la atención a mujeres sordas, como recursos adicionales, puede escribir mensajes cortos, si la mujer tiene algún dominio en español le responderá, de lo contrario, puede valerse de recursos como dibujos, imágenes, y señas que usamos naturalmente en nuestra comunicación no verbal. No piense que son analfabetas, en realidad, es como si fuesen "extranjeras", pues lo único que difiere entre usted y la ciudadana es el idioma en el que se comunican (lengua de señas- español).
- Siempre que remita o le sugiera a una mujer sorda dirigirse a algún lugar o entidad específica para realizar determinada diligencia, entréguele por escrito el nombre del lugar y de los procesos que debe adelantar para que ella, a su vez, haga una solicitud clara y efectiva.
- Algunas ciudadanas con discapacidad auditiva no son usuarias de la lengua de señas y prefieren comunicarse en la lengua oral apoyadas de la lectura de labios, en dado caso usted puede hablarle (sin subir el tono de voz, a menos que ella lo solicite) pausadamente y vocalizando claramente, siempre en frente de ella para que pueda hacer la lectura labiofacial.
- Cuando la intérprete de lengua de señas medie la comunicación, puede hablar con una velocidad moderada, no es necesario pausar al terminar cada frase pues la intérprete irá a su ritmo.
- La información transmitida por la intérprete se realiza en primera persona. Evite frases como "dígame a la ciudadana ..." "pregúntele si tiene ..." en lugar de ello siempre háblele directamente a la mujer.
- Cuando la comunicación es medida por apoyos los tiempos de atención pueden alargarse, para ello se sugiere que agende a la ciudadana con un espacio más amplio de tiempo.
- Cuando entregue información adicional asegúrese de que esta cuente con la suficiente accesibilidad para la mujer con discapacidad que atiende. Por ejemplo, si entrega un folleto en braille primero pregúntele a la ciudadana si ella hace uso de este sistema.
- Respete los tiempos de la persona, incluidos los momentos de silencio.
- Evite el uso de metáforas o conceptos abstractos, hablar en sentido figurado.

Estrategias para la eliminación de barreras físicas

- Para brindar mejor atención a la mujer con discapacidad visual, pregúntele cómo desea que le brinde el apoyo. Por ejemplo, antes de prestar su codo para guiarla, pregúntele cómo lo desea (puede preferir el hombro o sólo la descripción del espacio).
- Si atiende a una mujer con discapacidad visual, para orientarla espacialmente puede usar términos como: *"detrás de usted"* *"en frente suyo"*, *"a su izquierda"*, entre otros. Describa pasillos, escaleras, barandas o espacios con obstáculos para una adecuada orientación.
- Algunas mujeres con discapacidad visual tienen por apoyo el servicio de perro guía, éste no causará ningún daño y es indispensable para la eliminación de barreras que siempre acompañe a la ciudadana. No acaricie ni dirija al perro guía de la mujer, ella es la responsable de direccionar su ayuda viva.
- Si una mujer es usuaria de silla de ruedas, antes de conducirla, pregunte si desea que lo haga. La mujer con discapacidad es quien conoce la manera más adecuada de prestarle apoyo.
- Alzar a una mujer usuaria de silla de ruedas para trasladarla a otro lugar no es digno, en tanto la mujer con discapacidad no es responsable de adaptarse al espacio, sino que este debe ajustarse a la ciudadana.
- Si las oficinas para la atención quedan en un segundo piso no accesible, organice el lugar de la atención en el espacio más accesible para la ciudadana (previo a su llegada si es una atención agendada) y que guarde los mismos criterios de privacidad que el del espacio en que atiende habitualmente.

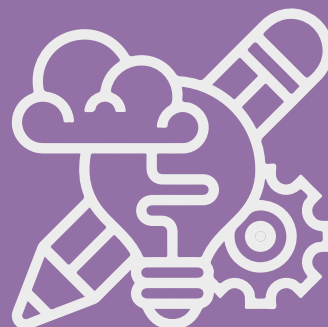
Estrategias para la eliminación de barreras actitudinales

- Siempre muestre una actitud de servicio e intente reducir las barreras que se interpongan entre usted y la ciudadana. No se abstenga de atender a la ciudadana con discapacidad a causa de no tener la experiencia o por temor a hacer algo indebido.
- Mantenga una actitud receptiva frente a lo que puede aprender durante la atención a mujeres con discapacidad o si su apoyo le hace alguna sugerencia sobre la mejor manera de realizar la atención.

- En caso que una mujer con discapacidad psicosocial presente una crisis, mantenga la calma y una actitud respetuosa. Formule preguntas concisas para comprender la necesidad de la mujer.

- Cuando se retire o regrese del espacio en el que está atendiendo a una mujer con discapacidad, infórmele que saldrá o que regresa; del mismo modo que si va a escribir en el computador o tomar nota mientras la escucha. De lo contrario, percibir la ausencia o que está realizando otra actividad puede ser incómodo para la mujer e interpretado como excluyente.

- Evite hacer generalizaciones o suposiciones.



Referencias

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.
- CIF, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud OMS, Ginebra, Suiza 2001.
- Informe Mundial sobre Discapacidad (2011) ONU https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Banco de la República (s.f.). Atención al ciudadano. Guía para la atención de personas con discapacidad. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/guia-atencion-personas-discapacidad.pdf>
- MinJusticia (s.f.). Estrategias prácticas para la atención a las PcD en el Consultorio Jurídico de la UCC Sede Cali. Recuperado de <https://www.ucc.edu.co/cali/prensa/2013/SiteAssets/Paginas/Servicios%20ConsultorioJuridico/Estrategias%20atenci%C3%B3n%20Personas%20con%20Discapacidad.pdf>
- Dapre (2019) Ley 1996 de 2019 <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201996%20DEL%206%20DE%20AGOSTO%20DE%202019.pdf>
- Política Pública Nacional de Discapacidad E Inclusión Social -PPDIS 2013- 2022. Minsalud (2014)
- Enfoque Diferencial y Discapacidad. (2015) Minsalud <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-y-discapacidad.pdf>
- La capacidad jurídica de las personas con discapacidad en Colombia y los nuevos retos normativos. (2016) Vallejo, G; Hernández, M; Posso, A. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v8n1/v8n1a02.pdf>
- Boletín de Derechos Humanos (2013). Organización de Naciones Unidas – ONU <https://www.hchr.org.co/index.php/informacion-publica/boletines-de-derechos-humanos/76-recursos/2470-ique-es-el-enfoque-diferencial>