

GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS

CON DISCAPACIDAD.

Consejo Superior de la Judicatura
Centro de Documentación Judicial (CENDOJ)

TABLA DE CONTENIDO

GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD 4
OBJETIVO 4
MARCO NORMATIVO 4
1. CRITERIOS GENERAL DE ATENCIÓN 5
1.1. Aplicación del enfoque social en el espacio de atención 5
1.2. Reconocimiento de la capacidad jurídica ..... 5~~6~~
1.3. Identificación inicial de necesidades de apoyo ..... 6~~7~~
1.4. Enfoque de género e interseccionalidad 7
2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD ..... 7~~8~~
2.1. Generalidades para la atención 8
2.1.1 Guiones orientadores para una comunicación inclusiva 10
2.1.2 Secuencia operativa para una atención libre de barreras actitudinales. 11
2.2. Enfoque diferencial e interseccional integrado 12
3. TIPOS DE DISCAPACIDAD 13
3.1. Discapacidad visual 14
3.1.1 Recomendaciones para su atención 14
3.2. Discapacidad auditiva ..... 15~~16~~
3.2.1 Recomendaciones para su atención 16
3.3. Sordoceguera 17
3.3.1 Recomendaciones para su atención 17
3.4. Discapacidad física 18
3.4.1 Recomendaciones para su atención 19
3.5. Discapacidad intelectual 19
3.5.1 Recomendaciones para su atención 20
3.6. Discapacidad psicosocial (mental) 21
3.6.1 Recomendaciones para su atención 21
3.7. Discapacidad múltiple 22

3.7.1 Recomendaciones para su atención 22
4. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS 23
4.1. Momentos de aplicación del formulario o herramienta institucional dispuesta 23
4.2. Contenido mínimo del formulario o herramienta institucional dispuesta 24
4.3. Principios de aplicación del formulario o herramienta institucional dispuesta 24
4.4. Implementación de ajustes razonables 25
4.5. Accesibilidad física y tecnológica 25
4.6. Formación y sensibilización de servidores judiciales 26
4.7. Articulación interinstitucional 26
4.8. Ruta de acceso a servicios de interpretación 2627

GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La presente Guía de Atención a Personas con Discapacidad constituye un instrumento de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, en desarrollo del Modelo de Atención al Usuario adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la atención adecuada a las personas con discapacidad, garantizando una interacción digna, accesible, oportuna y comprensible, que permita el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la justicia en condiciones de igualdad.

La guía incorpora el enfoque de derechos de las personas con discapacidad y promueve la eliminación de barreras físicas, comunicativas, tecnológicas, actitudinales, entre otras, que puedan afectar su participación plena en la administración de justicia.

OBJETIVO

Establecer criterios orientadores para la atención accesible e inclusiva a las personas con discapacidad que interactúan con la Rama Judicial, garantizando el respeto por su dignidad, autonomía y participación plena en el acceso a la administración de justicia.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículos 13 y 229.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU).
- Ley 1618 de 2013 – Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1996 de 2019 – Régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
- Ley 2430 de 2024 – Artículo 2°, 62 y 90.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Sentencia T-573 de 2016 – Define el derecho al acceso a la administración de justicia para personas con discapacidad y la obligación de realizar ajustes razonables como medida de igualdad real.

- Sentencia T-030 de 2020 – Reitera que la falta de ajustes razonables constituye un acto de discriminación y delimita el alcance de la accesibilidad en procesos judiciales.
- Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad[1]: Establece los lineamientos nacionales para la eliminación de barreras y la implementación de ajustes razonables en el ciclo de justicia.

1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN

1.1. Aplicación del enfoque social en el espacio de atención

La atención a las personas con discapacidad deberá desarrollarse bajo el enfoque social de la discapacidad, conforme a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la normativa nacional vigente.

La discapacidad no debe entenderse exclusivamente como una condición individual, sino como el resultado de la interacción entre las personas y las barreras físicas, comunicativas, tecnológicas, actitudinales, procedimentales o del entorno que limitan o impiden su participación plena, efectiva en la sociedad y en el acceso a la administración de justicia.

En consecuencia, durante la prestación del servicio, el servidor judicial deberá identificar de manera oportuna las barreras que puedan afectar la atención y adoptar los ajustes razonables, apoyos y medidas de accesibilidad que resulten necesarios para garantizar una atención digna, accesible, comprensible y en igualdad de condiciones, ajustada a las necesidades particulares de cada persona usuaria.

La atención deberá desarrollarse bajo criterios de: (i) Respeto por la dignidad humana; (ii) Autonomía e independencia individual; (iii) Igualdad y no discriminación; (iv) Accesibilidad; (v) Participación efectiva; (vi) Enfoque diferencial e interseccional; (vii) Confidencialidad y protección de datos personales; (viii) Lenguaje claro y comprensible; (ix) Ajustes razonables; y (x) Buena fe y trato digno.

1.2. Reconocimiento de la capacidad jurídica

[1] Ministerio de Justicia y del Derecho, 2025.

En cumplimiento de la Ley 1996[2] de 2019, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la jurisprudencia constitucional, los servidores judiciales deberán reconocer y respetar la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás personas.

La existencia de una discapacidad no afecta, limita ni disminuye por sí misma la capacidad jurídica de una persona para ejercer derechos, expresar su voluntad, adoptar decisiones o participar en actuaciones judiciales y administrativas.

En consecuencia, durante la atención:

a) Se deberá utilizar lenguaje respetuoso, inclusivo y acorde con el enfoque de derechos humanos.
b) No se podrá exigir certificados médicos, diagnósticos o valoraciones clínicas como requisito para acceder a los servicios de atención al usuario o adelantar actuaciones judiciales o administrativas.
c) No se podrá condicionar la atención a la existencia de acuerdos de apoyo, directivas anticipadas o decisiones judiciales relacionadas con apoyos.
d) La comunicación deberá dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a familiares, acompañantes o terceros.
e) No podrá sustituirse la voluntad de la persona con discapacidad por la de familiares, acompañantes o terceros.
f) Los apoyos que requiera la persona deberán facilitar la toma de decisiones, sin reemplazar su voluntad.
g) Los ajustes razonables deberán implementarse de manera oportuna y proporcional a las necesidades de la persona con discapacidad.
h) Cuando exista un sistema formal de apoyos, el servidor judicial deberá verificar su alcance y continuar dirigiendo la interacción principalmente a la persona con discapacidad, garantizando su participación directa durante toda la atención.

1.3. Identificación inicial de necesidades de apoyo

Antes de iniciar la atención especializada, el servidor judicial deberá identificar si la persona usuaria requiere apoyos, ajustes razonables o medidas específicas de accesibilidad.

[2] «Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.»

Para ello deberá:

a) Identificar posibles barreras físicas, comunicativas, tecnológicas o actitudinales.
b) Preguntar de manera respetuosa si requiere algún apoyo para recibir la atención.
c) Verificar cuál es el medio de comunicación preferido por la persona usuaria.
d) Determinar si requiere apoyos humanos, tecnológicos o de accesibilidad física.
e) Registrar las necesidades identificadas mediante el formulario o herramienta institucional dispuesta, cuando corresponda.
f) Implementar los ajustes razonables requeridos.
g) Verificar que la información suministrada haya sido comprendida.

1.4. Enfoque de género e interseccionalidad

Es de suma importancia tener presente las múltiples formas de discriminación contra las mujeres y las niñas con discapacidad, las creencias, estereotipos y prácticas que hacen necesario evidenciar para terminar los imaginarios colectivos e individuales que limitan el ejercicio pleno de la capacidad jurídica de las mujeres con discapacidad.

Tener en cuenta:

a) Identificar barreras o ambientes opresivos que limiten la capacidad de decisión.
b) Alertar sobre escenarios de violencia de género, estereotipos y perjuicios asociados a mujeres con discapacidad.
c) Identificar barreras que dificulten el acceso efectivo a la administración de justicia.
d) Identificar factores y enfoques que permiten visibilizar múltiples dimensiones de discriminación. (género, raza, etnia, clase social, orientación sexual, relaciones de poder, entre otros).

2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce que «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[3]».

De igual modo, legalmente se define a las personas con y en situación de discapacidad como «aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las 12 actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[4]».

Se debe reconocer las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención. El respeto por las personas usuarias bajo esta condición implica el conocimiento general por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con la prestación del servicio y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

Actualmente se encuentra disponible la guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia, divulgada a través de la Circular PCSJC17-12[5] de 2017, para los funcionarios y empleados de la Rama Judicial, la cual podrá ser consultada en el portal web de la Rama Judicial www.ramajudicial.gov.co en el siguiente enlace: https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10635/1650316/guia_atencion_personas_discapacidad.pdf/d4fc4221-be48-483a-808d-fdf1bc488fbd

2.1. Generalidades para la atención

a) Usar el término personas con discapacidad o llamar a la persona usuaria por el nombre que le indique, nunca términos como: discapacitado, minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
b) Prestar «especial atención a las poblaciones rurales y remotas, así como a los grupos étnicos y personas con discapacidad que enfrentan barreras para el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para asegurar que se apliquen criterios de accesibilidad y se establezca si se requiere, algún ajuste razonable que garantice el derecho a la

[3] Preámbulo, organización de las Naciones Unidas, 2006.
[4] Artículo 2°, Ley 1618 de 2013.
[5] Divulgación de la guía de atención a las personas en situación de discapacidad.

administración de justicia en igualdad de condiciones con las demás personas[6]».

c) Dar prioridad en el turno de atención a la persona usuaria con discapacidad.
d) El trato a una persona usuaria con discapacidad debe ser igualitario y respetuoso desde el primer momento.
e) Ubicarse de manera que la persona pueda percibir su presencia y atención.
f) Cuando esté acompañada por un familiar o apoyo entre otros dirigirse siempre a la persona usuaria no a su acompañante. Mantener una actitud de entendimiento durante la interacción.
g) Preguntar a la persona usuaria si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, brindar la ayuda necesaria. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona usuaria lo requiere, realizar el acompañamiento correspondiente.
h) Brindar retroalimentación a la persona que asiste al usuario con discapacidad, teniendo en cuenta que aquel o aquella se sienta incluido en la atención, con un trato digno y respetuoso.
i) Evitar conductas paternalistas, asistencialistas o discriminatorias; reconocer la autonomía y capacidad de decisión de las personas con discapacidad.
j) Garantizar que se proporcione apoyo en tiempo real a las personas que necesiten asistencia para comprender información mediante guías, interpretes, intermediaros, entre otros.
k) Permitir el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones.
l) Requerir la presencia de la persona con discapacidad en las instalaciones solo cuando sea absolutamente necesario.
m) Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular las necesidades de cada una, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, y demás normas que lo regulan y complementan.

Se debe tener en cuenta la siguiente tabla:

[6] Articulo 62 Ley 2430 del 2024, por medio del cual se modifica el artículo 122 de la Ley 270 de 1996, inciso 6°.

Expresión incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado, persona en condición de discapacidad, minusválido.	Persona con discapacidad.
Enano.	Persona de talla baja.
Retardado mental, enfermo mental, mongólico.	Persona con discapacidad intelectual.
Inválido, lisiado, paralítico.	Persona con discapacidad física.
La y el ciego.	Persona ciega, persona con discapacidad visual.
La y el sordo.	Persona sorda, persona con discapacidad auditiva.
Autista	Persona con autismo
Mongol/Downi	Persona con síndrome de Down/persona sin discapacidad

2.1.1 Guiones orientadores para una comunicación inclusiva

Para aplicar correctamente la tabla anterior, utilice los siguientes ejemplos de interacción en situaciones frecuentes de atención.

a) Situación: Recepción inicial y asignación de turno.

- Evite: "¿Viene el discapacitado solo o trae acompañante?"
- Uso correcto: "Bienvenido. Señor(a) (Nombre), ¿requiere que asignemos un turno preferencial por su condición de discapacidad o prefiere el turno ordinario?"

b) Situación: Solicitud de información para personas con discapacidad intelectual.

- Evite: "Él es retardado, mejor explíquele al familiar."
- Uso correcto: "Señor(a) (Nombre), voy a explicarle de forma sencilla. Si hay algo que no sea claro, por favor indíqueme y lo revisamos de nuevo. (Dirigiéndose siempre a la persona con discapacidad intelectual)."

c) Situación: Orientación sobre servicios virtuales.

- Evite: “Como usted es cieguito, no puede usar la plataforma.”
- Uso correcto: “Como usted es una persona con discapacidad visual, ¿cuenta con un lector de pantalla en su dispositivo o prefiere que le brindemos el apoyo de manera presencial?”

2.1.2 Secuencia operativa para una atención libre de barreras actitudinales.

Para garantizar que el trato respetuoso se traduzca en actuaciones verificables, uniformes y centradas en la persona usuaria, el servidor judicial deberá aplicar la siguiente secuencia:

- Contacto inicial: Salude de frente y establezca contacto visual cuando ello sea posible. Si la persona no puede verle, utilice su voz para identificarse. Por ejemplo: *“Buenos días, mi nombre es (__), soy el encargado de esta ventanilla, ¿En qué le puedo servir?”*
- Identificación de necesidades de apoyo: Al inicio de la interacción, indague de manera respetuosa si la persona requiere algún ajuste razonable, medida de accesibilidad o apoyo para facilitar su comunicación, desplazamiento, comprensión de la información o participación en la actuación. Evite realizar suposiciones sobre las necesidades de la persona y permita que sea ella quien indique los apoyos que requiere. Cuando resulte pertinente, registre la información en el formulario o en la herramienta institucional dispuesta para tal fin.
- Validación de autonomía: Ante cualquier solicitud, diríjase siempre a la persona con discapacidad y reconózcala como interlocutora principal. Solo consulte al acompañante, familiar o persona de apoyo cuando la persona usuaria así lo solicite expresamente o cuando exista un sistema de apoyos previamente definido. En ningún caso deberá sustituirse la voluntad, preferencias o decisiones de la persona usuaria.
- Implementación de ajustes razonables: Adopte oportunamente los ajustes razonables, apoyos y medidas de accesibilidad que hayan sido identificados durante la atención, procurando eliminar o reducir las barreras que dificulten la participación de la persona usuaria. Cuando el ajuste solicitado no pueda implementarse de manera inmediata, informe las alternativas disponibles y gestione las acciones necesarias para garantizar la continuidad de la atención en condiciones de igualdad.

- Consulta de apoyos (No asistencia): Antes de intervenir en el espacio personal de la persona usuaria, manipular sus objetos o prestar cualquier tipo de ayuda física, aplique la regla: **Preguntar → Esperar → Actuar**. Por ejemplo: *"¿Desea que le ayude a ubicar el documento sobre el escritorio?".* Espere la confirmación antes de actuar. La ayuda debe responder a una necesidad expresamente manifestada y no a una presunción del servidor judicial.
- Cierre de atención: Antes de finalizar la interacción, verifique que la información suministrada haya sido comprendida y que la necesidad que motivó la atención haya sido atendida. Pregunte, por ejemplo: *"¿Tiene alguna duda sobre el paso a seguir o requiere que repitamos o aclaremos alguna información?".* Cuando existan actuaciones posteriores, informe claramente los canales de contacto, los tiempos estimados y las acciones que corresponden tanto a la persona usuaria como a la dependencia administrativa o despacho judicial.

2.2. Enfoque diferencial e interseccional integrado

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente dos o más condiciones de vulnerabilidad o pertenezca a diferentes grupos de especial protección constitucional, el servidor judicial deberá aplicar de manera articulada, complementaria y concurrente los enfoques diferenciales correspondientes, garantizando una atención integral, accesible y libre de discriminación.

La aplicación del enfoque interseccional implica reconocer que las barreras de acceso a la administración de justicia pueden intensificarse cuando convergen múltiples factores personales, sociales, culturales, territoriales o económicos. En consecuencia, las medidas de atención, accesibilidad, apoyos y ajustes razonables deberán analizarse de forma conjunta y no de manera aislada.

Para estos efectos, el servidor judicial deberá observar los siguientes criterios de actuación:

a) Identificación integral de condiciones de vulnerabilidad: Reconocer las condiciones particulares de la persona usuaria y las posibles barreras que puedan afectar su acceso, participación, comunicación o comprensión dentro de la atención.
b) Principio de mayor protección: Aplicar siempre el ajuste razonable, medida de accesibilidad o mecanismo de atención que garantice el estándar más alto de protección de derechos. La concurrencia de

factores de vulnerabilidad nunca podrá traducirse en una disminución de garantías ni en restricciones adicionales para la persona usuaria.

c) **Acumulación de ajustes y medidas de apoyo:** Las necesidades derivadas de cada condición de vulnerabilidad no se excluyen entre sí, sino que se complementan. Por ejemplo, frente a una mujer indígena con discapacidad, deberán garantizar simultáneamente los ajustes de accesibilidad requeridos, los mecanismos de interpretación lingüística o cultural que resulten procedentes y las medidas asociadas al enfoque de género y no revictimización.
d) **Identificación de la barrera predominante:** Al inicio de la atención, el servidor judicial deberá consultar a la persona usuaria cuál es la principal dificultad o barrera que enfrenta en ese momento, con el propósito de adoptar prioritariamente las medidas que faciliten su participación efectiva, comunicación y acceso a la información.
e) **Atención preferencial integrada:** Cuando concurran múltiples factores de vulnerabilidad, deberán adoptarse medidas de priorización y atención preferencial conforme a los lineamientos institucionales y al marco normativo vigente, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades de la persona usuaria.
f) **Registro y trazabilidad de los ajustes implementados:** Las condiciones identificadas, los apoyos requeridos y los ajustes razonables implementados deberán registrarse en el formulario o en la herramienta institucional que corresponda, con el fin de garantizar la continuidad del enfoque diferencial e interseccional durante toda la actuación judicial o administrativa

3. TIPOS DE DISCAPACIDAD

Para garantizar una atención adecuada, es importante reconocer que las personas con discapacidad pueden presentar diferentes tipos de necesidades de apoyo. En este capítulo, se presentan orientaciones para la atención según el tipo de discapacidad.

De acuerdo con el artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen «aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su

participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[7]».

Para efectos de esta guía, los tipos de discapacidad constituyen una referencia orientadora para identificar posibles necesidades de apoyo y medidas de accesibilidad.

3.1. Discapacidad visual

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos[8].

Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros[9].

Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

3.1.1 Recomendaciones para su atención

a) Hablar y prestar atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
b) Utilizar un tono de voz adecuado, lento, claro y comprensible. Evitar utilizar palabras como “aquí” “allá”, “esto” o “aquello”, opte por “a la izquierda”, “detrás de usted”.
c) Ubicarse de manera que la persona pueda percibir su presencia.

[7] Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002.
[8] Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.
[9] Departamento Administrativo de la Función Pública.

d) Avisar su llegada y retiro del espacio de atención.
e) Preguntar a la persona usuaria si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
f) Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar. Evitar caminar rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
g) Una vez asignado el turno preferencial, preguntar a la persona usuaria si desea ayuda para trasladarse por el lugar. El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que la persona usuaria atienda el llamado.
h) Informar a la persona usuaria, si por algún motivo debe retirarse del puesto.
i) Guiar la mano de la persona usuaria hasta el punto del documento donde deba firmar, en caso de requerirse su firma, y describir con claridad la documentación que le hace entrega. Si no sabe firmar pida al usuario que ponga su huella en el documento.
j) Guiar a la persona usuaria hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente. Utilizar con tranquilidad las palabras “ver”, “mirar”, “observar”, entre otras.
k) Si la persona usuaria no acepta ser guiada, es necesario brindar indicaciones precisas, que permitan ubicarse en el espacio. Orientar con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
l) Cuando la persona usuaria con discapacidad visual tenga perro guía permita el ingreso antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y seguridad, no lo separe de la persona usuaria, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés.
m) Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
n) Indicar y/o señalizar los vidrios y puertas transparentes.
o) Incluir el sistema Braille en los escritorios, evitando que los mismos se establezcan en las paredes de las oficinas de atención al usuario.

3.2. 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[10].

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[11].

3.2.1 Recomendaciones para su atención

a) Identificarse verbalmente al iniciar la interacción.
b) Si la persona usuaria a través de la lectura de labios puede entender el español, debe ubicarse dentro del campo visual, hablar despacio y sin ningún objeto u alimento que obstruya o dificulte el entendimiento, así como tampoco cubrir la boca mientras dé la información.
c) Dirigirse directamente a la persona usuaria con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
d) Tener en cuenta que la persona intérprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta del usuario con discapacidad auditiva.
e) Hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios.
f) Mantener el contacto visual mientras esté conversando con la persona usuaria, si desvía la vista puede pensar que la conversación terminó.
g) Evitar realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia. Es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

[10] Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.
[11] Departamento Administrativo de la Función Pública.

h) Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicitar que repita o si es posible que lo escriba. Evitar aparentar que ha comprendido lo transmitido. Es importante establecer una comunicación efectiva.
i) Identificar la herramienta comunicativa que emplea la persona usuaria, y confirmar que comprendió la información.
j) Si identifica que la comunicación requiere un intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC), dar a conocer en el Portal web de la Rama Judicial, el sitio atención al usuario, glosario lengua de señas, o el servicio que se tenga habilitado o, en su defecto, contactar la Dirección Seccional de Administración Judicial del correspondiente distrito judicial para la asignación de un intérprete[12].

3.3. Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social[13].

3.3.1 Recomendaciones para su atención

a) Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación, como escribir en la mano, con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario preguntar a la persona usuaria cómo desea comunicarse, en el caso de estar acompañada, atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que el usuario prefiere para comunicarse.
b) Estar atento, teniendo en cuenta que las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
c) Tratar de ponerse dentro del campo de visión de la persona usuaria, dado que no se conoce si la misma conserva capacidad visual.

[12] Acuerdos PSAA15-10448 «Por el cual se reglamenta la actividad de Auxiliares de la Justicia» y PCSJA25-12346 «Por el cual se autorizan convocatorias extraordinarias para la conformación de las listas de auxiliares de la justicia y se da cumplimiento a lo previsto en la Ley 2524 de 2025»
[13] Departamento Administrativo de la Función Pública.

d) Si la persona usuaria sordociega no va acompañada del guía-intérprete, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocar el brazo para permitir que se tome de él.
e) Si la persona usuaria con sordoceguera va acompañada de un guía-intérprete, diríjase siempre a la persona usuaria: El guía-intérprete es un apoyo técnico para la comunicación, por tanto, la interacción, las preguntas y las respuestas deben centrarse exclusivamente en la persona usuaria con discapacidad.
f) Si la persona usuaria está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
g) Si la persona usuaria usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
h) Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
i) Validar siempre la voluntad de la persona usuaria sobre el método de comunicación a emplear, evitando que el acompañante decida de forma unilateral sobre el trámite.

3.4. Discapacidad física

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al 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[14].

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas,

[14] Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible[15].

3.4.1 Recomendaciones para su atención

a) Ubicarse a corta distancia y frente a la persona usuaria de silla de ruedas, caminadores, bastones o muletas, entre otros, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
b) Preguntar a la persona usuaria de silla de ruedas, caminadores, bastones o muletas, entre otros., si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
c) Facilitar que las personas usuarias que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evitar cambiarlos de lugar.
d) Caminar despacio y al ritmo de las personas usuarias que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas, entre otros.
e) Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a las personas usuarias de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
f) Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, las personas usuarias de la silla de ruedas, caminadores, bastones o muletas, entre otros, deberán ser cargada en brazos o según corresponda, por las personas entrenadas como brigadistas por la Corporación.

3.5. Discapacidad intelectual

De acuerdo con la Asociación Americana de Psiquiatría, son aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad[16].

[15] Departamento Administrativo de la Función Pública.
[16] American Psychiatric Association, 2014.

Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social[17].

3.5.1 Recomendaciones para su atención

a) Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
b) Ser paciente tanto al hablar como al escuchar y suministrar la información requerida. Es posible que la persona usuaria se demore en entender los conceptos.
c) Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
d) Consignar por escrito si la persona usuaria debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que deba dirigirse a otra sede.
e) Si debe entregar un documento o citación, resuma los puntos clave en párrafos cortos, sin tecnicismos y, si es posible, apoyado en pictogramas o esquemas visuales.
f) Antes de proceder con un trámite, pida a la persona que le explique con sus propias palabras qué entendió. Esto asegura que su consentimiento sea informado y autónomo.
g) Si el usuario debe llenar un formulario, léale cada campo en voz alta y permita que él mismo escriba, brindando apoyo solo si lo solicita expresamente.
h) El servidor judicial debe garantizar que la persona con discapacidad intelectual tome sus propias decisiones. Si la persona asiste con un "apoyo" (familiar, amigo o persona de confianza), el rol de este es ayudar a la persona a comprender y comunicar su voluntad, no reemplazarla. (Primacía de la voluntad, Ley 1996 de 2019).
i) En ningún caso se debe solicitar la firma o el consentimiento del acompañante en lugar del de la persona con discapacidad, a menos que exista una sentencia judicial vigente que establezca un sistema de apoyo específico para ese acto jurídico.

[17] Departamento Administrativo de la Función Pública.

3.6. Discapacidad psicosocial (mental)

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona[18] (MSPS, 2015a). Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad (angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático) y los trastornos de personalidad, entre otros.

3.6.1 Recomendaciones para su atención

a) Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona usuaria.
b) Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
c) Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona usuaria.
d) Hacer preguntas cortas y en lenguaje comprensible para identificar la necesidad de la persona usuaria.
e) Permitir espacios de silencio y de ser necesario, disponer de más de una sesión para abordar la atención.
f) Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
g) Si la persona usuaria acude sin apoyo o acompañante, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

[18] MSPS, 2015a.

h) Si nota que la persona usuaria presenta signos de agitación o ansiedad, facilite espacios tranquilos con menos ruido o menos flujo de personas para reducir los estímulos estresantes.
i) Si el usuario manifiesta una idea confusa o repetitiva, no lo interrumpa abruptamente. Espere una pausa y retome la conversación con una frase empática: "Entiendo su inquietud, vamos a enfocarnos en este punto para poder ayudarle mejor".
j) Explique desde el inicio cuánto tiempo tardará la atención y cuáles son los pasos exactos que se van a seguir. La incertidumbre suele ser un detonante de ansiedad en esta población.

3.7. Discapacidad múltiple

La discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación y de la interacción social[19].

3.7.1 Recomendaciones para su atención

a) Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
b) Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona usuaria con discapacidad múltiple. No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.
c) Utilizar terminología apropiada.
d) Tener cuidado con el lenguaje empleado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. El término

[19] Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011.

apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

4. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS

Las estrategias complementarias representan el compromiso institucional para garantizar una atención inclusiva y accesible. Su objetivo primordial es la eliminación de barreras de acceso y el fortalecimiento de las capacidades internas para ofrecer un servicio digno, respetuoso y comprensible.

En consecuencia, estas acciones se alinean estrictamente con el Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad (MinJusticia, diciembre de 2025), estableciendo las siguientes obligaciones específicas para los despachos judiciales:

a) Identificación temprana: El despacho debe identificar la necesidad de apoyos desde el primer contacto o memorial radicado, para asegurar que toda la actuación judicial sea accesible.
b) Ajustes de procedimiento: Más allá de la atención física, el despacho debe adaptar tiempos, formatos de notificación y modos de celebración de audiencias según el perfil de funcionamiento del usuario.
c) No regresividad: Los servicios de accesibilidad ya implementados no podrán ser retirados ni disminuidos, garantizando siempre el estándar más alto de protección definido en el protocolo nacional.

4.1. Momentos de aplicación del formulario o herramienta institucional dispuesta

Con el fin de garantizar que los ajustes razonables se implementen de manera oportuna, se aplicará obligatoriamente los siguientes momentos procesales:

a) Radicación inicial: Al momento de la radicación de cualquier demanda, denuncia, solicitud o petición.
b) Citaciones judiciales: Al citarse a una persona con discapacidad para cualquier diligencia judicial.
c) Identificación sobreviniente: Cuando durante el curso de una actuación judicial se identifique que alguna de las partes o intervinientes es una persona con discapacidad.
d) Pertinencia técnica: En cualquier otro momento en que resulte pertinente su aplicación para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia.

4.2. Contenido mínimo del formulario o herramienta institucional dispuesta

El formulario diseñado para identificar barreras y acordar ajustes razonables deberá contener, como mínimo, los siguientes campos de información:

a) Datos de identificación: Identificación básica de la persona usuaria.
b) Tipo de discapacidad: Reportada por la propia persona bajo el principio de autopercepción, sin que sea permitido exigir certificaciones o diagnósticos médicos para la aplicación de ajustes.
c) Apoyos para la comunicación: Identificación de sistemas de comunicación (Lengua de Señas Colombiana, braille, entre otros).
d) Formatos de información: Preferencias para recibir notificaciones y documentos (audio, macrotipo, digital accesible).
e) Accesibilidad física: Requerimientos específicos para el desplazamiento y permanencia en las sedes judiciales.
f) Ajustes de procedimiento: Solicitudes sobre la dinámica de audiencias, tiempos de espera o modos de participación.
g) Redes de apoyo: Información sobre apoyos formales (designados judicialmente) o informales (personas de confianza) que el usuario desee utilizar.
h) Observaciones adicionales: Espacio abierto para cualquier otra necesidad manifestada por la persona para asegurar su participación.

4.3. Principios de aplicación del formulario o herramienta institucional dispuesta

El uso del formulario o herramienta institucional dispuesta se regirá por los siguientes principios:

a) Gratuidad y voluntariedad: El diligenciamiento del formulario o herramienta institucional dispuesta es gratuito y voluntario para las personas usuarias. En ningún caso la prestación del servicio de justicia o el avance del proceso podrán condicionarse al diligenciamiento de este instrumento.
b) Continuidad del servicio: La negativa de la persona a diligenciar el formulario o herramienta dispuesta no exime al despacho judicial de su obligación de adoptar los ajustes razonables que resulten evidentes o que sean solicitados por cualquier otro medio (verbal, memorial, señas, etc.). El servidor judicial debe actuar con debida diligencia para

identificar y eliminar barreras, incluso ante la ausencia del soporte documental del formulario o herramienta que corresponda.

4.4. Implementación de ajustes razonables

Las dependencias de la Rama Judicial deberán implementar ajustes razonables que permitan a las personas con discapacidad acceder en condiciones de igualdad a los servicios ofrecidos por la administración de justicia. Estos ajustes pueden incluir:

a) Formatos accesibles de información (audio, videos en lenguaje comprensible).
b) Asistencia para el desplazamiento dentro de las instalaciones.
c) Adaptación de espacios físicos de atención.
d) Apoyos para la comunicación.

Conforme a la jurisprudencia constitucional (Sentencia T-573 de 2016), los ajustes razonables en la Rama Judicial no son facultativos, sino obligatorios e inmediatos, siempre que no impongan una carga desproporcionada o indebida a la entidad.

Para efectos de esta guía, un ajuste es razonable cuando:

a) Es eficaz para eliminar la barrera identificada.
b) Es proporcionado en relación con los recursos disponibles.
c) No modifica la esencia de la función judicial, sino que facilita el acceso a ella.

4.5. Accesibilidad física y tecnológica

La Rama Judicial promoverá condiciones de accesibilidad física y digital que permitan la interacción efectiva con las personas con discapacidad. Estas medidas podrán incluir:

a) Si el primer contacto de la persona usuaria con discapacidad es un vigilante, solo le debe indicar ante quien dirigirse, o como solicitar el turno de atención prioritaria.
b) Señalización accesible.
c) Rutas de circulación adaptadas.
d) Si se opta por turnos electrónicos deben garantizar un lector sonoro o un sistema alternativo. (Visual, auditivo, entre otros).

e) Herramientas tecnológicas como lectores de pantalla o magnificadores, lupas digitales o soportes.
f) Accesibilidad en portales web y plataformas digitales.
g) Instalar herramientas tecnológicas que permitan la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual.
h) Identifique en los canales de atención virtual los apoyos necesarios para que sean accesibles.

4.6. Formación y sensibilización de servidores judiciales

Se desarrollarán programas de capacitación dirigidos a los servidores judiciales en temas relacionados con:

- Enfoque de derechos de las personas con discapacidad.
- Comunicación inclusiva.
- Accesibilidad digital.
- Eliminación de barreras actitudinales.

4.7. Articulación interinstitucional

La Rama Judicial promoverá la coordinación con entidades públicas especializadas en discapacidad para fortalecer la atención a las personas usuarias. Entre estas entidades se encuentran:

- Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Instituto Nacional para Ciegos (INCI).
- Instituto Nacional para Sordos (INSOR).
- Defensoría del Pueblo.
- Personerías municipales.

4.8. Ruta de acceso a servicios de interpretación

Para garantizar la comunicación efectiva, el servidor judicial seguirá este procedimiento:

a) Tramitar el requerimiento ante la Dirección Seccional de Administración Judicial pertinente con antelación por lo menos de 8 días para diligencias programadas.
b) Para atención inmediata, priorizar el uso de servicios de interpretación virtual desde el punto de atención.

c) Si no hay intérprete disponible:

- Informe al usuario de manera clara y por un medio accesible sobre la situación.
- Preguntar al usuario si desea utilizar un sistema de comunicación alternativo (escritura, apoyos visuales) para gestiones informativas simples.
- Si la complejidad del trámite lo requiere, reprogramar la atención de manera prioritaria, dejando constancia de la gestión realizada para asegurar el intérprete en la nueva fecha.
- Bajo ninguna circunstancia se debe sugerir al usuario que sea él quien deba costear o traer su propio intérprete para garantizar su acceso a la administración de justicia.