



# **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DERECHO A ATENCIÓN PRIORITARIA E INCLUSIÓN SOCIAL**

Versión 1  
Diciembre 2020  
Elaboró: Mariluz Casallas Reyes  
Aprobó: Octavio Niño Quintero

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DERECHO A ATENCIÓN PRIORITARIA E INCLUSIÓN SOCIAL

Central de Inversiones S.A.- CISA con el presente documento establece las pautas que, en materia de atención al ciudadano con alguna discapacidad o derecho a recibir atención prioritaria, deben seguir todos los colaboradores que laboren en las instalaciones de CISA, con el fin de establecer prácticas más incluyentes, responsables y equitativas para con este tipo de población.

Lo anterior, con el fin de garantizar un servicio de calidad, ágil, accesible y oportuno, y que salvaguarde los derechos de las personas en condición de discapacidad o con derecho a atención prioritaria.

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por lo tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

Debemos entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

*“Incluir no es dejar pasar, es dar la BIENVENIDA”*

*Eduardo Massa*

## DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Disposición de un elemento, espacio o servicio que permiten su uso y están al alcance de todas las personas de forma segura, cómoda y eficiente, sin importar sus capacidades o condición.

**Anacusia:** Pérdida total de la audición.

**Baja Visión:** Es la disminución de agudeza visual (cantidad de visión que tiene una persona) y/o campo visual (el espacio que los ojos pueden ver sin moverlos), que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Estas personas pueden emplear ayudas especiales como lupas, (o) telescopios, entre otros, lo que se les permiten aprovechar mejor su visión.

**Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

- ❖ **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos y estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad 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, consulta, conocimiento y en general el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad.
- ❖ **Físicas:** Aquellos 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 por parte de las personas con discapacidad.

**Bisexual:** Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

**Ceguera:** Es la ausencia de percepción de la luz, es decir, la persona no puede ver nada.

**Discapacidad:** Deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que puedan impedir la participación plena y efectiva de la persona en la sociedad y en igualdad de condiciones con las demás.

**Discapacidad Auditiva:** Es la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo, esta discapacidad presenta los siguientes grados:

- ❖ **Leve:** Una persona con pérdida auditiva leve puede escuchar algunos sonidos del habla, pero no oye claramente los susurros.
- ❖ **Moderada:** Una persona con pérdida auditiva moderada puede que no escuche casi nada de lo que dice una persona al hablar a un volumen normal.

- ❖ **Grave:** Una persona con pérdida auditiva grave no puede escuchar lo que dice una persona al hablar a un volumen normal y solo puede percibir algunos sonidos fuertes.
- ❖ **Profunda:** Una persona con pérdida auditiva profunda no oye nada de lo que se habla.

**Discapacidad Cognitiva:** Son las dificultades que se presentan en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y por ende, en el aprendizaje.

**Discapacidad Física:** Es una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Discapacidad Intelectual:** Limitaciones en el funcionamiento cognoscitivo, en habilidades de comunicación, el cuidado personal y la relación con otros. Estas limitaciones hacen que algunos niños aprendan con más lentitud que los niños de su misma edad, y por lo tanto necesitan más tiempo.

**Discapacidad Mental (Psicosocial):** Alteración bioquímica que afecta a las personas en su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad.

**Discapacidad Motora:** Es la que presentan las personas que deben desplazarse de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

**Discapacidad Múltiple:** Es la presencia de más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que la persona cuente con una manera particular o estilo de aprendizaje, para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan.

**Discapacidad Visual:** Anomalía o dificultad del ojo o los ojos, de sus estructuras que trae como consecuencia una visión menor de la normal y precisa en ocasiones medios de ayuda para la interacción entre las personas que tienen discapacidad visual y su medio circundante.

**Hipoacusia:** Deficiencia en la capacidad para percibir los sonidos, es decir una creciente dificultad para escuchar con la intensidad habitual, pero existe cierta capacidad auditiva; puede ser unilateral o bilateral y presenta diferentes grados como leve, moderada, severa y profunda (sordera).

**Heterosexual:** Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio

**Homosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.

**Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

**Lenguaje de Señas:** Es la lengua natural de las personas sordas, posee y cumple con todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilita resolver todas las necesidades comunicativas.

**Sistema de código Braille:** Es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera, para poder escribir y leer, libros y documentos; se trata de un sistema de lectura y escritura táctil, se basa en la combinación de seis puntos en relieve ordenados en dos columnas para ser leído con el tacto.

**Sordo:** Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audio métrica que se le pueda practicar.

**Sordo Bilingüe:** Es todo aquel que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (dos) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

**Sordociego(a):** Es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.

**Sordo hablante:** Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.

**Sordo Semilingüe:** Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.

**Sordo Monolingüe:** Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.

**Sordo Señante:** Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.

**Talla Baja:** Discapacidad física que hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

**Transformistas:** Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

**Transexuales:** Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

**Travestis:** Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

## PAUTAS COMUNES DEL SERVICIO

Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.

Las personas en situación de discapacidad son sujetos de derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.

Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras. Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto.

Tener una discapacidad no significa no entender: sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.

Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, desles el tiempo que requieran para poder expresarse.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.

## UTILICE UNA TERMINOLOGÍA APROPIADA

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

**El término apropiado es personas con discapacidad.** Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida



## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

### (Pérdida total o parcial de la visión)

#### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ Hable mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- ❖ Salude claramente a la persona, o toque su brazo para captar su atención.
- ❖ Oriente con claridad y utilizar palabras como “a su derecha esta”, a su izquierda esta”, entre otras.
- ❖ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgo (objetos tirados en el suelo, puestas semiabiertas, cables, etc.).
- ❖ Si va a subir escaleras, informe a la persona ciega y pregúntele si desea que le continúe guiando o utiliza el pasamano, en este caso ubicar la mano sobre la baranda.
- ❖ Para mostrarle un asiento, basta con llevar su mano hacia el respaldo del mismo.
- ❖ Si entrega documentos, informe cuales son y lo que usted está haciendo, utilice palabras como “al frente suyo se encuentra el formato”, “hago entrega de la documentación”, etc. para que la persona esté enterada.
- ❖ Para indicarle a la persona dónde debe firmar, basta con acercar su mano al punto exacto de la firma.
- ❖ En caso de tener que ausentarse avise su retiro y llegada.
- ❖ Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

#### ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

- ❖ Halar a la persona del vestuario o del brazo.
- ❖ Si la persona tiene perro guía no lo separe de este, distraiga, consienta, dé comida o sujete el arnés y permita el ingreso antes del usuario, toda vez que simbolizan los ojos y su seguridad.
- ❖ Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí.

*La puntualidad es extremadamente importante para una persona que no puede percibir lo que pasa. Los minutos se hacen eternos*

## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS, HIPOACUSIAS

(Disminución en la sensación de la audición)

### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ Mire a la persona directamente a la cara, vocalice claramente, pues algunas personas comprenderán leyendo sus labios.
- ❖ Hable en un tono normal. Por más que levante la voz no le va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).
- ❖ Si no comprende o entiende lo que la persona con discapacidad está tratando de decir, solicite que lo repita o de ser el caso que lo escriba.
- ❖ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- ❖ Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

### ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

- ❖ Gritar ni hacer gestos hostiles, pues el interlocutor solo puede captar el mensaje de los rostros.
- ❖ Exagerar en la vocalización, no haga muecas ni distorsione la articulación de las palabras.

## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA

(Presenta combinación de dos deficiencias sensoriales: visión y auditiva)

### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ Toque suavemente el hombro o brazo para dar a conocer su presencia.
- ❖ Diríjase escribiendo en un papel blanco en letra grande, palabras sencillas en tinta negra.
- ❖ Si la persona usa audífonos, vocalicé las palabras y diríjase de forma clara y directa.
- ❖ Mire a la persona directamente a la cara, dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- ❖ Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.
- ❖ Si la persona está haciendo uso de un audífono, dado que puede entender a través de este, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.

## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, MOTORA O MOVILIDAD DISMINUIDA

(Tienen una limitación de movimiento, ausencia o parálisis, se desplazan de manera diferente)

### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ Si es necesario, cargue la silla de ruedas entre dos personas, de acuerdo con las indicaciones de la persona.
- ❖ Ayúdele si ha de transportar objetos.
- ❖ Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura.
- ❖ Si va a conversar con una persona en silla de ruedas, busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
- ❖ Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

### ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

- ❖ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- ❖ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ❖ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- ❖ No es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.

*Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona. Esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral.*

## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA (INTELECTUAL)

(Tiene limitación o tardan un poco más de lo habitual y deben contar con el apoyo un acompañate)

### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ La información que se brinde debe ser en gran parte visual, concreto y cortos.
- ❖ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados.
- ❖ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
- ❖ Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.

### ¿QUE NO SE DEBE HACER?

- ❖ Tratar a la persona como si fuera un niño.

*Persona con alteración de funciones intelectuales o cognitivas, no significa que sean personas incapaces.*

## ATENCIÓN PRESENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL (PSICOSOCIAL)

(Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse)

### ¿CÓMO ABORDARLAS?

- ❖ Salude de manera usual y diríjase con respeto.
- ❖ Efectuar preguntar en un lenguaje claro, sencillo y concreto para identificar la necesidad de la persona.
- ❖ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- ❖ Confirme que la información que se brindó fue comprendida.
- ❖ Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- ❖ En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.

### ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

- ❖ Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona

*Esta discapacidad no es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.*

## PERSONAS CON DERECHO A ATENCIÓN PREFERENCIAL

(Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños(as), adolescentes, personas en extrema vulnerabilidad)

Es importante aclarar a los ciudadanos presentes que, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido se continuará con la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada.

### ADULTO MAYOR

Es “Persona Mayor” la que cuenta con sesenta (60) años o más; sin embargo, una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

#### Tenga en cuenta:

- ❖ Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.
- ❖ Se debe garantizar que estas personas sean atendidas consideradamente, evitando desplazamientos innecesarios a otras dependencias.

#### ¿Qué no hacer al abordarlas?

- ❖ Infantilizar a la persona (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño).
- ❖ Presumir que el ciudadano oye poco y gritar al referirse a él.
- ❖ Asumir que la persona es frágil, la población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad.
- ❖ Restar credibilidad a lo que el ciudadano manifiesta.

### MUJER EMBARAZADA

#### Tenga en cuenta:

- ❖ Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.
- ❖ Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.

### NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

#### Tenga en cuenta:

- ❖ Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

- ❖ Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ❖ Hable claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### ¿Qué no hacer al abordarlas?

- ❖ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ❖ Usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros, debe llamárselos por su nombre.

## PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

#### Tenga en cuenta:

- ❖ Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ❖ Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático.
- ❖ Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- ❖ Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- ❖ Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- ❖ Evite la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad

## GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

### Importante:

- ❖ Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- ❖ Si tiene acompañante que hable español, solicite apoyo a dicha persona.
- ❖ Si ninguna de las anteriores alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

## POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA

### ORIENTACIÓN SEXUAL

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser: homosexual, heterosexual, bisexual, intersexual.

### IDENTIDAD DE GENERO

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado, pueden ser: Transformista, travestis, transexuales.

Es importante observar muy bien a cada persona, con el fin de aplicar en la atención el abordaje adecuado. No obstante, la propia observación, es importante aclarar que la certeza sobre que se está en presencia de un ciudadano LGTBI, solo puede obtenerse de su manifestación expresa.

Ahora bien, si el ciudadano manifiesta expresamente su orientación sexual, se debe tener en cuenta:

- ❖ Tan pronto el ciudadano manifieste sobre su orientación, es fundamental no mostrar corporalmente incomodidad o “bochorno”.
- ❖ No desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.
- ❖ Concentrarse aún más en adoptar una actitud que proyecte serenidad frente al tema.
- ❖ No realizar preguntas que denoten curiosidad por el tema “orientación sexual” y que no estén relacionadas con el asunto o motivo de consulta.
- ❖ Siempre referirse al compañero/a del ciudadano/a como “pareja”, a fin de evitar demostrar confusión ante el ciudadano.
- ❖ Tenga buena disposición y actitud de confianza.



## REFERENCIAS

- ❖ Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- ❖ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación.
- ❖ INCI, <http://www.inci.gov.co/>
- ❖ INSOR <http://www.insor.gov.co/>
- ❖ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 6.