



Ambiente



Implementación de la política para la atención de personas con discapacidad

Proceso: Servicio al Ciudadano

G-A-SCD-06

Versión 4

19/06/2026

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	3
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	5
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. ALCANCE.....	6
4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	6
4.1 CATEGORÍAS DE DISCAPACIDAD	7
5. ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	8
5.1 IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS LEGALES Y COMPLEMENTARIOS APLICABLES PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO EN CONDICIONES DE IGUALDAD A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.....	8
5.2 ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EL DERECHO A VIVIR DE MANERA INDEPENDIENTE E INCLUIDOS EN LA COMUNIDAD.	9
5.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.....	11
5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ACCESIBLES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	11
5.5. ACCESIBILIDAD FÍSICA, COMUNICACIONAL Y ACTITUDINAL	13
5.5.1. Accesibilidad física.....	13
5.5.2 Accesibilidad comunicacional digital	13
5.5.3. Accesibilidad actitudinal	13
5.6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	16
6. INDICADORES	18
BIBLIOGRAFÍA.....	20

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

GLOSARIO

Personas con discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, psicosociales, intelectuales o sensoriales a largo plazo o manera permanente, que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Personas en condición de discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, psicosociales, intelectuales o sensoriales a mediano, que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Acceso: Se refiere a la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan utilizar, ingresar en el entorno físico, el transporte o acceder a la información y las comunicaciones, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Accesibilidad: Corresponde a las condiciones, medidas y adaptaciones que deben implementarse para eliminar barreras y garantizar ese acceso efectivo, incluyendo la adecuación de entornos, productos, servicios, objetos, herramientas, utensilios y tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales.

Movilidad reducida: Es una limitación de personas que presentan, de forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones articulares o movimientos involuntarios, personas que pueden presentar diferentes grados de dificultad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras. Para aumentar su independencia, pueden requerir de la ayuda de otras personas, o acudir a prótesis, ortesis o ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, caminadores, muletas, entre otras.

Discapacidad física: Incluye personas con deficiencias permanentes a nivel musculoesquelético, neurológico o tegumentario, así como pérdida de partes del cuerpo o alteraciones del movimiento, personas que pueden presentar dificultades para moverse, cambiar de posición, manipular objetos, realizar actividades de cuidado personal o del hogar e interactuar con otros.

Para aumentar su independencia, pueden requerir apoyo de otras personas y el uso de ayudas como prótesis, órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas. También pueden necesitar espacios físicos y transporte accesible para participar en actividades personales, educativas, laborales, deportivas, culturales y sociales.

Discapacidad auditiva: personas con dificultades permanentes en la percepción de sonidos, lo que puede generar dificultades para comprender y producir mensajes verbales y comunicarse oralmente. Esta categoría incluye a personas sordas y con hipoacusia, quienes presentan distintos niveles de dificultad para percibir sonidos, palabras y conversaciones, según su grado de pérdida auditiva.

Para facilitar su comunicación con el entorno, pueden apoyarse en intérpretes de Lengua de Señas, ayudas como audífonos, implantes cocleares o sistemas de frecuencia modulada.

Discapacidad visual: Agrupa a las personas que tienen limitaciones para percibir elementos visuales como la luz, las formas, los colores o el tamaño de los objetos, incluye tanto a personas ciegas como a quienes tienen

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

baja visión, es decir, aquellas que, aun usando gafas, lentes o habiéndose realizado tratamientos, mantienen dificultades para reconocer rostros, objetos o distancias.

Estas dificultades pueden afectar actividades diarias como el trabajo, el cuidado personal o las tareas del hogar, para desenvolverse con mayor autonomía, se busca el apoyo en herramientas como: bastones, lupas, textos ampliados o en braille, lectores de pantalla o información en audio, proceso importante para contar con entornos adaptados y que reduzcan riesgos.

Sordoceguera: Es una discapacidad única que combina pérdida visual y auditiva, generando dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información, puede presentarse de forma total o parcial. Requiere apoyos especializados de guía-intérprete, para facilitar la interacción y la inclusión.

Discapacidad Intelectual: Se manifiesta como las dificultades en habilidades intelectuales (razonamiento, aprendizaje, toma de decisiones) que afectan la autonomía y la adaptación a la vida diaria, e impactar la comunicación, el desempeño académico y la participación social. Requiere apoyos pedagógicos, terapéuticos y **acompañamiento en actividades cotidianas**.

Discapacidad psicosocial: Surge de la interacción entre alteraciones en procesos "mentales" (pensamiento, emociones, conducta) y las barreras del entorno, como el estigma o la discriminación, condiciones que pueden afectar la participación social. El apoyo suele centrarse en atención médica, terapias y acompañamiento social.

Discapacidad múltiple: Dificultades de una persona con dos o más tipos de discapacidad (física, sensorial, intelectual o mental). No es solo la suma de condiciones, sino su interacción, que afecta el desarrollo, la comunicación y el aprendizaje. Generalmente requiere apoyos continuos y personalizados.

Convertic JAWS: Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

Convertic ZOOMTEXT: Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

Centro de relevo: Permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

Centro de relevo - Servicio de Interpretación en Línea (SIEL): Esta plataforma permite que el usuario sordo pueda contar con un intérprete de lengua de señas colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados).

Diccionario de usos lengua de señas: Léxico de uso cotidiano que consiste en repertorio básico, utilizado para satisfacer necesidades comunicativas y expresivas de la vida diaria de las personas.

Advertencia: Es la acción y efecto de advertir (llamar la atención sobre algo, aconsejar, prevenir)

Información: Se conoce a un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Prohibición: Se define como la limitación que tiene un sujeto de tocar, utilizar y realizar algo.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el(los) evento(s) o la(s) exposición(es).

Señalización: El conjunto de elementos que informan a un individuo acerca de la mejor conducta a seguir en situaciones dentro de un espacio. Para que sea efectiva y cumpla con su finalidad en la prevención de accidentes, debe: atraer la atención de quien la reciba, dar a conocer el mensaje con suficiente antelación, ser clara y de interpretación única, posibilidad en la práctica de cumplir con lo indicado.

Seguridad: Hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado.

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la entidad líder del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible y, con apoyo de las entidades adscritas y vinculadas, que tiene como función de orientar y regular el organización ambiental del territorio, así como definir políticas y regulaciones para la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la Nación, con el fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores. El sector Ambiente y Desarrollo Sostenible reconoce la importancia de interactuar con la ciudadanía, garantizando la participación y el acceso a la información de los grupos de interés, incluida a población con discapacidad.

En Colombia se han logrado avances en la garantía de los derechos de las personas con discapacidad. Aún es necesario sumar esfuerzos para lograr la plena inclusión social de esta población., con la entrada en vigor de la Ley 1618 de 2013 y la expedición del Documento CONPES 166 de 2013, “Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social”, se establecen obligaciones para el Estado Colombiano. Estas obligaciones se orientan a adoptar medidas que garanticen que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades, asegurando el acceso efectivo a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

Para garantizar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y las libertades fundamentales, especialmente de las personas con discapacidad, se requiere adoptar la Política Nacional para la atención de personas con discapacidad en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual reconoce la importancia de incorporar y de transversalizar un enfoque de inclusión social, el respeto por la diversidad y el desarrollo de capacidades para mejorar la calidad de vida y el ejercicio efectivo de sus derechos.

Este documento establece los mecanismos de implementación de los lineamientos establecidos en la política de atención de personas con discapacidad en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y espacios del sector para el alcance de los indicadores y medir su cumplimiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales, aplicables a las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, para garantizar el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, y asegurar la igualdad de oportunidades, el cumplimiento legal y el derecho a la accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en igualdad de condiciones de igualdad a personas con discapacidad, y asegurar su cumplimiento.
- Garantizar el acceso efectivo a la información pública del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible para la población con discapacidad, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información pública.
- Asesorar las acciones necesarias para promover el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad en las entidades del sector.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas relacionadas con la accesibilidad física en los puntos de atención presencial, así como la accesibilidad comunicacional y actitudinal transversal de forma transversal en la gestión pública.

3. ALCANCE

Esta política aplica a todas las entidades del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible en el desarrollo de sus funciones, como parte de la Administración Pública, conforme a la normatividad vigente, cubre la formulación, implementación, seguimiento y mejora de acciones relacionadas con el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, tanto en los canales presenciales como virtuales y telefónicos.

Incluye procesos a los servidores públicos, contratistas y demás actores vinculados al sector, quienes deben garantizar la aplicación de criterios de accesibilidad física, comunicacional y actitudinal en el ejercicio de sus funciones.

Finalmente, esta política orienta las acciones institucionales dirigidas a eliminar barreras y promover la inclusión, asegurando la participación efectiva de las personas con discapacidad en los servicios y espacios ofrecidos por el sector.

4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es importante la inclusión de las personas con discapacidad por lo que se ha de conocer los diversos factores contextuales y categorías que a continuación se relacionan para que de esta manera se pueda garantizar la atención y espacios para las personas con cualquier tipo de discapacidad accedan tanto a los espacios físicos como a los canales de atención virtual que brinda la entidad.

Factores Contextuales

Los Factores Contextuales representan el trasfondo total de la vida de un individuo, en estos se Incluyen los Factores Ambientales y los Factores Personales y que pueden tener un efecto en la persona con una característica de salud o social.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Estos Factores Ambientales constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y desarrollan sus vidas., los factores son externos a los individuos y pueden tener una influencia negativa o positiva en el desempeño del individuo como miembro de la sociedad, en la capacidad del individuo o en sus estructuras y funciones corporales. Estos Factores Ambientales están organizados en la clasificación contemplando dos niveles distintos:

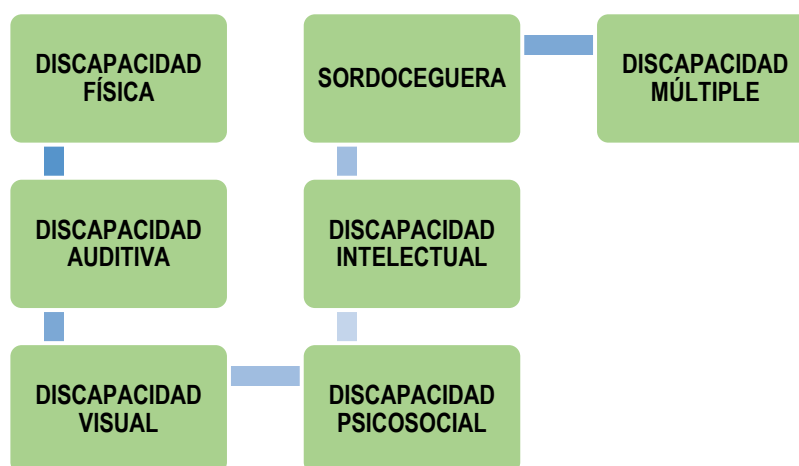
- Individual: en el ambiente inmediato del individuo, incluyendo espacios tales como el hogar, el lugar de trabajo o la escuela. En este nivel están incluidas las propiedades físicas y materiales del ambiente con las que un individuo tiene que enfrentarse, así como el contacto directo con otras personas tales como la familia, amigos, compañeros y desconocidos.
- Servicios y sistemas: estructuras sociales formales e informales, servicios o sistemas globales existentes en la comunidad o la cultura, que tienen un efecto en los individuos. Este nivel incluye organizaciones y servicios relacionados con el entorno laboral, actividades comunitarias, agencias gubernamentales, servicios de comunicación y transporte, redes sociales informales y también leyes, regulaciones, reglas formales e informales, actitudes e ideologías.

Los Factores Personales constituyen el trasfondo particular de la vida de un individuo y de su estilo de vida. Están compuestos por características del individuo que no forman parte de una condición o estados de salud. Estos factores pueden incluir el sexo, la raza, la edad, otros estados de salud, la forma física, los estilos de vida, los hábitos, los “estilos de afrontamiento”, el trasfondo social, la educación, la profesión, las experiencias actuales y pasadas (sucesos de la vida pasada y sucesos actuales), los patrones de comportamiento globales y el tipo de personalidad, los aspectos psicológicos personales y otras características.

4.1 CATEGORÍAS DE DISCAPACIDAD

Las categorías de personas en condición de discapacidad se presentan en la **Ilustración 1**; las definiciones para cada una de estas categorías se relacionan en el glosario.

Ilustración 1 Categorías de discapacidad



Fuente: Resolución 113 de 2020/Ministerio de Salud y Protección Social.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

5. ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece el mecanismo para darle cumplimiento a cada uno de los lineamientos establecidos en la Política Sectorial para la atención de personas con discapacidad.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS LEGALES Y COMPLEMENTARIOS APLICABLES PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO EN CONDICIONES DE IGUALDAD A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Para la implementación de la Política Sectorial de Atención a Personas con Discapacidad se identifica el marco legal aplicable el cual se presenta en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Marco Legal

Norma	Fundamento
Constitución Política de Colombia 1991	Art 13. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.
	El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan."
	Art 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran"
	Art 54. "Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud."
	Art 68. "La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado."
Ley Estatutaria No. 1618 de 2013	Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad.
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere en los artículos 13, 51, 114, 123 y 136 sobre enfoque diferencial, medidas en materia de educación, atención preferencial, medidas de restitución en materia de vivienda y programas de rehabilitación, respectivamente.
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 12 de 1987	Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las PcD.
Decreto 2177 de 2017	Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento" y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Norma	Fundamento
Decreto 2011 de 2017	Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público.
Resolución 113 de 2020	Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad
Resolución 1519 de 2020	“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las PcD - OEA 2020	Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las PcD y propiciar su plena integración en la sociedad.
Convención de las PcD - ONU - 2006	El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las PcD. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación.
Conpes Social 166 de 2013	Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social
WCAG 2.1	Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web

Fuente: UCGA

La actualización de la normatividad aplicable se realiza conforme a lo establecido en la identificación de requisitos legales del proceso “servicio al ciudadano” del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se consigna en el normograma según los lineamientos definidos por el grupo de Sistemas Integrados de Gestión de la entidad.

5.2 ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EL DERECHO A VIVIR DE MANERA INDEPENDIENTE E INCLUIDOS EN LA COMUNIDAD.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la oferta de los canales de servicio atiende a las personas con discapacidad, de igual forma permite el acceso a la información publicada en la página web de la entidad. La **Tabla 2** presenta los canales de atención los cuales presentan mecanismos para acceder a la información de manera independiente.

Tabla 2. Canales de Atención

Canal	Atención
Centro de Contacto Ciudadano (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, en la carrera 13 No. 37 - 38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la carrera 13 No. 37 – 38, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionados con el quehacer del Ministerio.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Canal	Atención
	Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
Centro de Contacto Ciudadano – canal telefónico	Línea gratuita nacional 018000919301 y en Bogotá +57 6013323821 Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m. En jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
FAX institucional	Teléfono: 3323821, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat institucional a través del siguiente enlace:
Centro de Contacto Ciudadano – Chat Web Institucional	https://chat.minambiente.gov.co/CuteSoft_Client/CuteChat/Channel.aspx?Place=Lobby-2 En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
Centro de Contacto Ciudadano (correo electrónico)	Acceso las 24 horas del día a través de los correos info@minambiente.gov.co soytransparente@minambiente.gov.co procesosjudiciales@minambiente.gov.co Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
Página web institucional	En www.minambiente.gov.co se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
WhatsApp Empresarial	Se puede acceder al WhatsApp empresarial al número 3102213891 Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m.
Biblioteca Especializada del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	La biblioteca forma parte del portafolio de servicios del Ministerio. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico nacional e internacional y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad. Disponible en el sitio WEB. Responsable: Grupo de Divulgación de Conocimiento y Cultura Ambiental

Fuente: UCGA, 2021

El numeral **5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ACCESIBLES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD** presenta la estrategia para fortalecer los canales ofertados por la entidad a fin de garantizar la independencia e inclusión de las personas con discapacidad.

Para garantizar a las personas con discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad se debe promover el acceso al empleo público, cumpliendo los porcentajes de participación dependiendo del tamaño de la planta de las entidades como lo establece el Decreto 2011 de 2017 o aquel que lo modifique o sustituya. Es así como Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través del grupo de

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Talento Humano garantiza la inclusión laboral para personas en condición de discapacidad, velando por el derecho al trabajo e integridad física y mental de esta población. A partir de la expedición del Decreto 2011 de 2017 *“Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público”, la entidad cuenta con la vinculación de personas en condición de discapacidad como se presenta en la **Tabla 3**.*

Tabla 3. Porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad

TAMAÑO DE LA PLANTA	PLANTA MINAMBIENTE	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2027
Plantas entre 1 y 1.000 empleos. Decreto 2011 de 2017	0.3%	2%	3%	4%
Planta de personal con discapacidad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	0.3%	2%	3%	4%

Fuente: Adaptado Informe sobre la vinculación laboral de las personas con discapacidad en el sector público colombiano - Función Pública

De acuerdo con el tamaño de la planta el Ministerio reporta el cumplimiento del porcentaje de vinculación de servidores con discapacidad al Departamento Administrativo de la Función Pública en el primer bimestre de cada año, a través del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.

5.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dentro de su ejercicio de caracterización de usuarios establece instrumentos para caracterizar esta población, para ello se identifica la limitación de la discapacidad en la radicación de peticiones y solicitudes de acceso de información, formularios electrónicos para la recepción de comunicaciones oficiales y encuestas de percepción (encuestas de satisfacción en trámites y en la atención de canales).

A partir de la información recolectada en bases de datos que registra la interacción de la entidad con personas con discapacidad se identifican características y necesidades de información de este tipo de población, que sirven para mejorar la atención y la oferta de información. El documento de caracterización de usuarios que publica la entidad anualmente en la página web permite identificar información y característica de la población con discapacidad y sus necesidades de información.

5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ACCESIBLES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para el Ministerio es primordial la relación con el ciudadano garantizando una comunicación asertiva en la atención. Por ello es necesario estar informado y dispuesto a brindar el mejor trato y orientación de acuerdo con las características del ciudadano, es importante que la información relacionada con los grupos de protección especial sea del dominio de todos los colaboradores del Ministerio y, en especial de los funcionarios relacionados con la atención preferencial o prioritaria.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Con el ánimo a que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fortalezca la inclusión de personas con discapacidad que hacen uso de los diferentes canales de atención, se establecen las siguientes herramientas **Tabla 4**, para que sean implementadas y se garantice la accesibilidad de información que se oferta en la entidad; en la citada tabla se presenta la herramienta y se proyectan la fecha tentativa de implementación en la columna denominada “priorización”.

Tabla 4. Herramientas para implementación

Número	Herramienta	Canal para Implementar	Priorización	Orientado
1	Convertic - JAWS	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.
2	Convertic - ZOOMTEXT	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.
3	Centro de relevo – relevo de llamadas	Canal telefónico Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2022	Permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.
4	Centro de relevo - Servicio de interpretación en línea SIEL	Página web WhatsApp	Primer semestre de 2022	Esta plataforma permite que el usuario sordo pueda contar con un intérprete de lengua de señas colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y las personas sordas que precisen información de la empresa o entidad a la que desean acceder.
5	Diccionario de usos Lengua de Señas Colombiana / castellano	Canal presencial Ventanilla de correspondencia Página web institucional	Primer semestre de 2022	Léxico de uso cotidiano que consiste en repertorio básico, utilizado para satisfacer necesidades comunicativas y expresivas de la vida diaria de las personas. Términos de uso académico que consiste en un repertorio especializado de señas, categorizados en términos utilizados en bachillerato y los empleados en educación superior.
6	Closed Caption	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2023	Sistema que consiste en convertir el audio de un proyecto audiovisual en texto e insertarlo de manera que aparezca en una pantalla o monitor. Su principal finalidad es proporcionar el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos emitidos en televisión.
7	Documentos en braille	Canal presencial Ventanilla de correspondencia	Primer semestre de 2023	Producción de materiales accesibles que cumplan con el criterio diferencial de accesibilidad - INCI

Fuente: UCGA, 2021

Para la incorporación de estas herramientas en los mecanismos de atención ciudadano del Ministerio, se documentó el “manual de uso y consulta de herramientas para el fortalecimiento de los canales de atención

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

ciudadano accesibles a personas con discapacidad” el cual presenta las indicaciones para el uso de cada una de las herramientas que permiten mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

5.5. ACCESIBILIDAD FÍSICA, COMUNICACIONAL Y ACTITUDINAL

5.5.1. Accesibilidad física

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible identifica los requerimientos mínimos de accesibilidad física establecidos en la NTC 6047 de 2013 para ello implementa la lista de verificación “Autodiagnóstico de Espacios Físicos” para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en líneas de división, módulos de atención, superficies de pisos, ventanas, señalización, iluminación, pasillos, rampa y pasamanos; con el objeto de diagnosticar e identificar las acciones necesarias hacer implementadas por la entidad para fortalecer las condiciones físicas en las instalaciones del ministerio para determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos y establecer las acciones necesarias para mejorar la accesibilidad física de la población con discapacidad; este trabajo se realiza articuladamente con el Grupo de Servicios Administrativos.

Para garantizar la señalización para personas con discapacidad en las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la entidad implementa el “Manual de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad” el cual orienta el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 1461 referente a “HIGIENE Y SEGURIDAD, COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD”.

5.5.2 Accesibilidad comunicacional digital

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible identifica los requerimientos mínimos para garantizar la accesibilidad web tal como lo establece la Resolución 1519 de 2020, la cual obliga a las entidades públicas cumplir las pautas definidas en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.2. creada por World Wide Web Consortium (W3C). Para ello el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible estableció la “lista de verificación pautas de accesibilidad web” la cual promueve que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual permitiendo que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en los sitios web.

5.5.3. Accesibilidad actitudinal

El Ministerio de Ambiente considera las siguientes recomendaciones de manera que pueda satisfacer los requerimientos de las personas con discapacidad que acceden a los diferentes canales de atención y tramites:

- Conocer las diferentes características de la discapacidad.
- Evitar tratar a las personas adultas en situación de discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono infantilizado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿desea recibir ayuda?, ¿cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que sea atendido con prioridad.

Atención a personas con discapacidad visual o baja visión

- La señalización debe ser acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.
- Alude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del elemento.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: (sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros).
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas

- No es necesario gritar.
- Hablar de frente a la persona, con una articulación suficiente para cada palabra (sin exagerar), en forma clara y pausada.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

- Algunas personas sordas comprenden a través de la lectura de labios, pero esto no ocurre siempre.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente a través de un toque suave a la persona en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, intentar estar dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella con una vocalización correcta.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad intelectual

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida. Adoptar una manera de hablar natural y sencilla. Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas. Evitar los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- No ignorar a las personas con discapacidad intelectual. Saludar y despedirse de ellas normalmente, como con cualquier persona.
- Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlas de acuerdo con su edad.
- Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.
- Evitar la sobreprotección. Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas solo cuando sea realmente necesario.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Atención a personas con discapacidad psicosocial.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del proceso de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios de justicia (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida.
- Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta. Pregúntele al usuario al respecto.

5.6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Los ejercicios de sensibilización y capacitación son realizados por el grupo de Talento Humano en colaboración con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mediante la realización de actividades de capacitación, entrenamiento, campañas de divulgación, videos entre otros.

La UCGA solicita al grupo de Talento Humano la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación-PIC las temáticas mínimas para mejorar la competencia de los colaboradores del Ministerio en la atención de personas en condición de discapacidad; como mínimo la entidad garantiza la inclusión de las temáticas descritas en la **Tabla 5** y propone el medio de sensibilización e implementación.

Tabla 5. Sensibilización y capacitación

Medio de Sensibilización	Temática	Implementación
Campañas internas	Recomendaciones generales para la atención de personas en condición de discapacidad	Folletos Cartillas Página web Correo institucional Carteleras virtuales Redes sociales
	Tipos de discapacidad	
	Estrategias para la inclusión de personas en condición de discapacidad	
	Identificación de las necesidades de usuarios en condición de discapacidad	
	Accesibilidad física y web	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Medio de Sensibilización	Temática	Implementación
	Espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad	
	Uso de términos adecuados	
Capacitaciones	Recomendaciones generales para la atención de personas en condición de discapacidad.	Servidores Contratistas Colaboradores: Personal de vigilancia Servicios generales Otros
	Identificación de requerimiento legales	
	Tipos de discapacidad Movilidad Sensorial Auditiva Sensorial Visual Sensorial Gusto, Olfato, Tacto Sistémica Mental Cognitivo Mental Psicosocial Voz y Habla Piel, Pelo y Uñas	
	Estrategias para la inclusión de personas en condición de discapacidad	
	Identificación de las necesidades de usuarios en condición de discapacidad	
	Canales de atención al ciudadano accesibles a personas en condición de discapacidad	
	Accesibilidad física y web	
	Espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad	
	Lenguajes de señas- braille	
	Uso de términos adecuados	
	Sugerencias para la atención de personas en condición de discapacidad y lenguaje claro	
	Deberes para garantizar la accesibilidad en los canales de atención para personas en condición de discapacidad	
Talleres	Atributos sociolingüísticos de la población en condición de discapacidad	Servidores Contratistas Colaboradores: Personal de vigilancia Servicios generales Otros
	Habilidades comunicativas	
	Atención de personas en condición de discapacidad	
Contenidos accesibles	Video en lengua de señas con subtulado y voz	Página Web Equipos de computo Carteleras virtuales
	Herramientas audiovisuales en lengua de señas, subtitulación y voz	
	Inclusión de recuadro de lengua de señas	
	Lectores de pantalla	
	Magnificadores de Pantalla	

Fuente: UCGA, 2021

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

5.7. RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en conjunto con el grupo de Servicios Administrativos cada año establece las acciones necesarias para mejorar la atención de personas con discapacidad; esta acción se realiza a partir de los planes de mejoramiento que se generan de la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y complementarios establecidos en la política y el cumplimiento de los indicadores presentados en el **numeral 6**.

6. INDICADORES

Para poder determinar la efectividad de la implementación de la política para la atención de personas en condición de discapacidad el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible permite evaluar los siguientes indicadores **Tabla 6**.

Tabla 6. Indicadores

Número	Objetivo	Nombre Indicador	Formulación	Meta	Frecuencia Medición
1	Identificar los requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas en condición de discapacidad y asegurar su cumplimiento.	Cumplimiento de requerimientos legales	$(\text{Requerimientos legales cumplidos} / \text{Requerimiento legales establecidos}) \times 100$	100%	ANUAL
2	Implementar estrategias para garantizar a las personas en condición de discapacidad el derecho a vivir de manera independiente e incluidos en la comunidad.	Estrategias de inclusión	$(\text{Número de requerimientos cumplidos} / \text{Número total de requerimientos} \times 100)$	80%	ANUAL
3	Promover el acceso al empleo público de las personas en condición de discapacidad, cumpliendo los porcentajes de participación dependiendo del tamaño de la planta de las entidades como lo establece el Decreto 2011 de 2017 o aquel que lo modifique o sustituya.	Necesidades de los usuarios en condición de discapacidad	$(\text{Número de personas en condición de discapacidad vinculadas en la entidad} / \text{Número total de personal de la planta} \times 0.003) \times 100$ $(\text{Número de personas en condición de discapacidad vinculadas en la entidad} / \text{Número total de personal de la planta} \times 0.007) \times 100$	100%	ANUAL
4	Identificar las necesidades de los usuarios en condición de discapacidad del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible a fin de ofrecer un servicio incluyente	Necesidades de los usuarios en condición de discapacidad	Caracterización de personas en condición de discapacidad	1	ANUAL

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

Número	Objetivo	Nombre Indicador	Formulación	Meta	Frecuencia Medición
5	Fortalecer los canales de atención al ciudadano de manera que sean accesibles a personas en condición de discapacidad.	Accesibilidad de canales	(Número de canales fortalecidos en la atención a personas en condición de discapacidad/ Número total de canales de atención ofertados) X 100	80%	ANUAL
6	Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas sobre accesibilidad física y páginas web	Accesibilidad física y web	(Número de requerimientos cumplidos de accesibilidad establecidos en la NTC/ Número total de requerimientos establecidos en la NTC) x 100 (Número de requerimientos cumplidos de accesibilidad establecidos en la WCAG/ Número total de requerimientos establecidos en la WCAG) x 100	80%	ANUAL
7	Promover la creación de espacios con señalización de fácil identificación y comprensibles para personas en condición de discapacidad, para garantizar el acceso a las instalaciones físicas del Ministerio.	Señalización de espacios	(Número de espacios señalizados/ Número total de espacios del Ministerio) x 100 Nota: Los espacios corresponden a las áreas donde se encuentran físicamente las oficinas	70%	ANUAL
8	Sensibilizar y capacitar a los colaboradores del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre la importancia de la inclusión de las personas en condición de discapacidad en los procesos de servicio al ciudadano.	Sensibilización y capacitación	(Número ejecutado de actividades de formación, capacitación y entrenamiento en PIC / Número de actividades programadas de formación, capacitación y entrenamiento en PIC) x 100 Temáticas asociadas a PCD	90%	SEMESTRAL
9	Asegurar los recursos necesarios para la implementación de la presente política para la atención a personas en condición de discapacidad	Recursos	(Recursos adjudicados /Recursos requeridos) x 100	70%	ANUAL

Fuente: UCGA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 19/06/2026	Código: G-A-SCD-06

BIBLIOGRAFÍA

Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Ministerio de justicia

Ministerio de Trabajo y seguridad social, Resolución número 2400, título v, de los colores de seguridad. Capítulo I.

ICONTEC, NTC 1461, HIGIENE Y SEGURIDAD. COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD.

ICONTEC, NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.

Consejo Colombiano de Seguridad, catálogo de señalización

Señalización & Accesorios. (25 de 05 de 2019). S21 Señalización. Obtenido de https://s21.es/themes/s21/pdf/s21_seniales.pdf

COCEMFE, U. d. (28 de 05 de 2015). Observatorio de la accesibilidad. Obtenido de <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/la-accessibilidad-personas-discapacidad-visual-rotulacion-senaletica.html>

Resolución 113 de 2020 Ministerio de Salud y Protección Social