



# Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad

Guía para  
servidores públicos



Registra,  
reconoce las capacidades  
para convertirlas en oportunidades.

¡La inclusión es asunto de todos!



**MINSALUD**

---

**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**  
Ministro de Salud y Protección Social

**FERNANDO RUIZ GÓMEZ**  
Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

**CARMEN EUGENIA DÁVILA GUERRERO**  
Viceministra de Protección Social

**GERARDO BURGOS BERNAL**  
Secretario General

**JUAN PABLO CORREDOR PONGUTÁ**  
Jefe Oficina Promoción Social



# Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad

## Guía para servidores públicos

### Ministerio de Salud y Protección Social

Clemencia Nieto / Coordinadora Grupo de Gestión en Discapacidad

### Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Paula Gaviria / Directora General  
María Angélica Serrato / Coordinadora Grupo de trabajo  
de personas con habilidades y capacidades diversas  
Oficina Asesora de Comunicaciones  
Dirección de Registro y Gestión de la Información  
Escuela de Reparaciones

### Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid)

Peter Natiello / Director Misión en Colombia  
John Allelo / Director de la Oficina de Poblaciones Vulnerables  
Ángela Suárez / Gerente del Programa de Fortalecimiento  
Institucional para las Víctimas

### Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Alejandro Guidi / Jefe de Misión Colombia  
Kathleen Kerr / Jefe de Misión Adjunta  
Fernando Calado / Director de Programas  
Camilo Leguizamó / Coordinador del Programa de  
Fortalecimiento Institucional para las Víctimas  
Olga Rebolledo / Gerente de Rehabilitación  
Yenny Alvarado / Especialista en Rehabilitación Física

### Grupo de Consultores de Comunicaciones

Alejandro Ariza  
Angélica Cardozo  
María Francisca Garcés  
Adriana Patricia Montoya  
María Andrea Prieto

Esta cartilla también contó con el apoyo del Grupo de investigación  
Discapacidad, políticas y justicia social de la Universidad Nacional de  
Colombia y de los funcionarios y voluntarios territoriales de OIM.

### Diseño y diagramación

Luisa Fernanda Castillo



Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad.  
Guía para servidores públicos

© Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Bogotá, 2015.

1ª edición: agosto 2015

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Cra. 14 No. 93B-46

Conmutador: 6397777

Página web: <http://www.oim.org.co/>

Depósito legal hecho

ISBN: 978-958-8909-42-4

Impreso por Dígitos y Diseños ©, Calle 11 No. 28 - 81. <http://www.digitosydiseños.com/>

Impreso en Colombia. Printed in Colombia

### Aviso legal o reserva de derechos:

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación para fines  
educativos u otros fines no comerciales, siempre que se cite la fuente.

\* Esta publicación fue posible gracias al apoyo del Gobierno de Estados Unidos  
de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (Usaid). Sus  
contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las  
opiniones de Usaid, del Gobierno de Estados Unidos de América o de la  
Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

# ÍNDICE



<b>Introducción</b>	01
<hr/>	
<b>1 Discapacidad</b>	02
<hr/>	
~~~~ ¿Quiénes son las personas con discapacidad?	02
~~~~ Componentes que determinan la discapacidad	
~~~~ Categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias	04
~~~~ ¿Cómo referirte a las personas con discapacidad?	09
~~~~ Sabías que...	11
~~~~ ¿Cómo lograr una sociedad más inclusiva y activa?	19
<hr/>	
<b>2 Registra a las personas con discapacidad</b>	21
<hr/>	
~~~~ ¿Por qué es importante registrar a las personas con discapacidad?	22
* Ruta del Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (Rlcpd)	23
* Ruta para presentar la novedad de la condición de discapacidad en el Registro Único de Víctimas (RUV)	25
<hr/>	
<b>3 ¿Cómo brindar un servicio incluyente a las personas con discapacidad?</b>	27
<hr/>	
~~~~ Consejos para un servicio incluyente	27
~~~~ ¿Te ha pasado?	31
<hr/>	
<b>Glosario</b>	38
<hr/>	
<b>Conoce más sobre discapacidad</b>	42
<hr/>	
<b>Bibliografía</b>	43
<hr/>	
<b>Notas</b>	44
<hr/>	



## Introducción

Registrar a las personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado con discapacidad, es fundamental para contribuir con una sociedad más inclusiva en donde todas y todos podamos aportar. Sin embargo, actualmente en Colombia existe un subregistro de la condición de discapacidad que no permite al Gobierno nacional obtener la información necesaria para crear proyectos, programas y políticas acordes con las necesidades de las personas con discapacidad, que lleven al goce efectivo de sus derechos.

En consecuencia, el desarrollo de una estrategia de comunicaciones que fomente el trato digno a las personas con discapacidad y dote de sentido el registro de esta condición en servidores públicos, personas con discapacidad y líderes comunitarios víctimas del conflicto armado –en el marco de la Ley 1448–, es clave para aumentar el registro y así ayudar a construir una Colombia más inclusiva.

Con este fin, en un trabajo mancomunado entre el Ministerio de Salud y Protección Social, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se desarrolló la estrategia de comunicaciones: *Regístrate, reconoce tus capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!*, dentro de la cual se inscribe la presente guía.

*Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. Guía para servidores públicos*, busca ser una herramienta práctica que permita a los servidores públicos familiarizarse con la discapacidad, sus componentes, categorías y uso del lenguaje. Asimismo, conocer las rutas y requerimientos de los registros en los que deben estar inscritas las personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado con esta condición, así como obtener consejos útiles para brindar un servicio incluyente a esta población.

Esperamos que esta publicación se convierta en un instrumento de conocimiento que contribuya a la eliminación de imaginarios negativos relacionados con la discapacidad y a la construcción de una sociedad más inclusiva y activa.

# 1 Discapacidad

## ¿Quiénes son las personas con discapacidad?

Son 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<sup>(1)</sup>.



<sup>(1)</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (2006). Aprobada en la Ley 1346 de 2009 por el Congreso de la República de Colombia.

## Componentes que determinan la discapacidad<sup>(2)</sup>

1

### Las deficiencias en estructuras y/o funciones corporales.

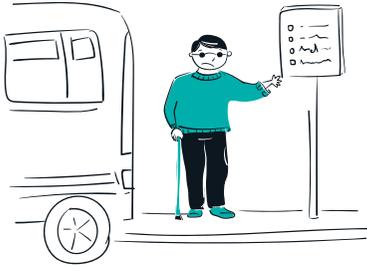
Juan presenta una deficiencia en sus ojos que no le permite ver.



2

### Las limitaciones en la actividad.

Por su deficiencia visual, Juan tiene dificultad para usar el transporte público de forma independiente, ya que los paraderos no cuentan con los dispositivos de acceso para que él conozca los horarios y las rutas.



3

### Las restricciones en la participación social.

La universidad a la que va Juan no cuenta con los dispositivos de apoyo suficientes para que él pueda participar en las clases y presentar las evaluaciones con las mismas condiciones que sus compañeros.



La discapacidad de Juan ocurre y se acentúa por la relación entre estos tres componentes y las barreras actitudinales, comunicativas y físicas que se presentan en la interacción con el entorno.

**El reto de toda la sociedad es superar las barreras que restringen la participación activa de las personas con discapacidad para construir una sociedad inclusiva.**

<sup>(2)</sup> Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). (2001). Organización Mundial de la Salud (OMS).

## Categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias<sup>(3)</sup>

### 1 Movilidad/Física

Esta categoría está relacionada con las deficiencias físicas que se encuentran en personas que presentan de forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones en las articulaciones o movimientos involuntarios.

Las personas que tienen este tipo de deficiencias pueden presentar dificultad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar o manipular objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar.

Para aumentar su grado de independencia podrían requerir de la ayuda de otras personas, prótesis o ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otras.



<sup>(3)</sup> Categorización de la variable de discapacidad. (2008). Ministerio de Salud y Protección Social.

## 2 Sensorial

### Auditiva:

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales.

En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de escuchar sonido alguno, aun cuando estos se amplifiquen; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia; o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal. En esta categoría se deben incluir también las personas con sordera total en un solo oído. Para aumentar su grado de independencia podrían requerir de la ayuda de intérpretes, audífonos, implantes cocleares, entre otros.



### Visual:

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar diferentes grados de dificultad en la realización de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras, debido a alteraciones para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos.

Se pueden encontrar personas ciegas o 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.

Para una mayor independencia y autonomía, podrían requerir de adecuación de espacios, bastón de orientación, señales sonoras, apoyos tecnológicos, entre otros.



### 3 Mental psicosocial



En esta categoría se incluyen personas con desórdenes mentales que se manifiestan en comportamientos inadecuados como: dificultad para organizar rutinas, manejar el estrés y relacionarse con otras personas. Lo anterior, debido a alteraciones permanentes (de conciencia, orientación, energía, impulso, tensión, temperamento, memoria, personalidad, entre otras).

### 4 Mental cognitivo



En esta categoría se encuentran aquellas personas que podrían presentar dificultad en el aprendizaje y ejecución de diversas actividades. También, quienes presentan dificultad para relacionarse con otras personas debido a alteraciones permanentes en sus funciones intelectuales, de conciencia, orientación, atención, memoria, cálculo, entre otras.

### 5 Múltiple<sup>(4)</sup>

Presencia de dos o más deficiencias, de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento. Estas afectan significativamente el 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.



<sup>(4)</sup> *Guía de discapacidad múltiple y sordoceguera para personal de educación especial.* (2011). Secretaría de Educación Pública. México D.F.

## ¿Cómo referirte a las personas con discapacidad?

Como servidor público, no debes referirte a las personas con discapacidad como discapacitadas.

Debes decir persona con discapacidad.

~~~~ Porque las personas con discapacidad tienen capacidades y habilidades que contribuyen al desarrollo del país.

# ¡No digas!

Discapacitado / Inválido / Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Mudo / Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental / Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico



Persona en situación de...  
Aquejado por...  
Padece...  
Sufre de...

# ¡Di!

## Personas con discapacidad

Si requieres mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agrega los términos: física, mental, sensorial o múltiple.



## Sabías que...

La condición y/o situación de discapacidad en el mundo sigue creciendo debido al envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas, los hechos violentos y los múltiples accidentes de tránsito que ocurren a diario<sup>(5)</sup>.

De acuerdo con cifras del Informe Mundial sobre la Discapacidad del Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud, el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad<sup>(6)</sup>. Esto equivale a 23 veces la población de nuestro país.



Asimismo, según datos del Censo General 2005, en Colombia 6 de cada 100 colombianos tienen discapacidad, esto equivale al 6.3% del total de la población<sup>(7)</sup>.

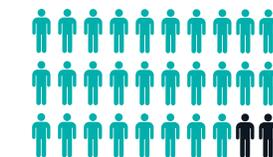
Aunque el número de personas con discapacidad puede parecer pequeño frente al total de la población, recuerda que cada persona es un mundo con capacidades y habilidades que podrían potenciarse para eliminar las barreras que impiden la plena participación de toda la sociedad y construir un mundo más incluyente.

### ¡La inclusión es asunto de todos!

<sup>(5)</sup> Informe mundial sobre la discapacidad. (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud.

<sup>(6)</sup> Boletín informativo Censo General 2005. Discapacidad, Colombia. (2005). Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

<sup>(7)</sup> Ídem



Más de 1 millón de colombianos han reportado su discapacidad en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (Rlcpd)<sup>(11)</sup>.

**Tu labor como servidor público es fundamental para que los talentos de las personas con discapacidad sean reconocidos.**

**¡Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades!**

## Discapacidad en Colombia

Se calcula que en Colombia 3.040.927 personas tienen discapacidad. De estas, solo 1.178.703, a 31 de julio de 2015, habían inscrito su condición de discapacidad en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (Rlcpd) y 191.199 víctimas del conflicto armado la habían reportado en el Registro Único de Víctimas (RUV) a corte de 1 agosto de 2015. A la fecha se desconoce la ubicación y condiciones de 1.862.224 personas con discapacidad.



Más de 3 millones de colombianos con discapacidad<sup>(9)</sup>



191 mil colombianos con discapacidad son víctimas del conflicto armado<sup>(10)</sup>



## Sabías que...

### Personas con discapacidad en Colombia por departamentos <sup>(12)</sup>

|    | Departamento | Personas con discapacidad registradas en el Rlcpd | Personas víctimas con discapacidad inscritas en el RUV |
|----|--------------|---|--|
| 1  | Amazonas     | 2.359   | 87   |
| 2  | Antioquia    | 151.206   | 38.253   |
| 3  | Arauca       | 6.750   | 1.563  |
| 4  | Atlántico    | 30.283  | 3.407  |
| 5  | Bogotá, D.C. | 232.656   | 17.380   |
| 6  | Bolívar      | 42.812  | 8.813  |
| 7  | Boyacá       | 43.558  | 1.059  |
| 8  | Caldas       | 22.214  | 3.409  |
| 9  | Caquetá      | 11.496  | 6.214  |
| 10 | Casanare     | 13.159  | 1.625  |
| 11 | Cauca        | 31.312  | 7.272  |
| 12 | Cesar        | 29.891  | 7.078  |
| 13 | Chocó        | 3.556   | 3.859  |
| 14 | Córdoba      | 29.338  | 5.117  |
| 15 | Cundinamarca | 43.206  | 3.706  |
| 16 | Guainía      | 405   | 141  |
| 17 | Guaviare     | 1.430   | 913  |
| 18 | Huila        | 42.046  | 4.347  |
| 19 | La Guajira   | 12.368  | 3.170  |
| 20 | Magdalena    | 33.982  | 8.658  |
| 21 | Meta         | 17.683  | 5.280  |

|    | Departamento                             | Personas con discapacidad registradas en el Rlcpd | Personas víctimas con discapacidad inscritas en el RUV |
|----|--|---|--|
| 22 | Nariño                                   | 57.029  | 13.464   |
| 23 | Norte de Santander                       | 28.848  | 4.967  |
| 24 | Putumayo                                 | 11.793  | 3.836  |
| 25 | Quindío                                  | 15.135  | 1.426  |
| 26 | Risaralda                                | 23.122  | 2.274  |
| 27 | San Andrés, Providencia y Santa Catalina | 1.368   | 1  |
| 28 | Santander                                | 69.908  | 7.504  |
| 29 | Sucre                                    | 29.920  | 4.889  |
| 30 | Tolima                                   | 39.697  | 5.796  |
| 31 | Valle Del Cauca                          | 96.987  | 12.132   |
| 32 | Vaupés                                   | 269   | 132  |
| 33 | Vichada                                  | 624   | 119  |
| -  | No definido                              | 2.293   | 3.308  |
|    | <b>TOTAL</b>                             | <b>1.178.703</b>                                  | <b>191.199</b>   |

<sup>(8)</sup> Estimado población colombiana según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) a corte 1 de agosto de 2015.

<sup>(9)</sup> Estimado de personas con discapacidad de acuerdo con los datos del Censo General 2005 y la proyección de población colombiana 2015.

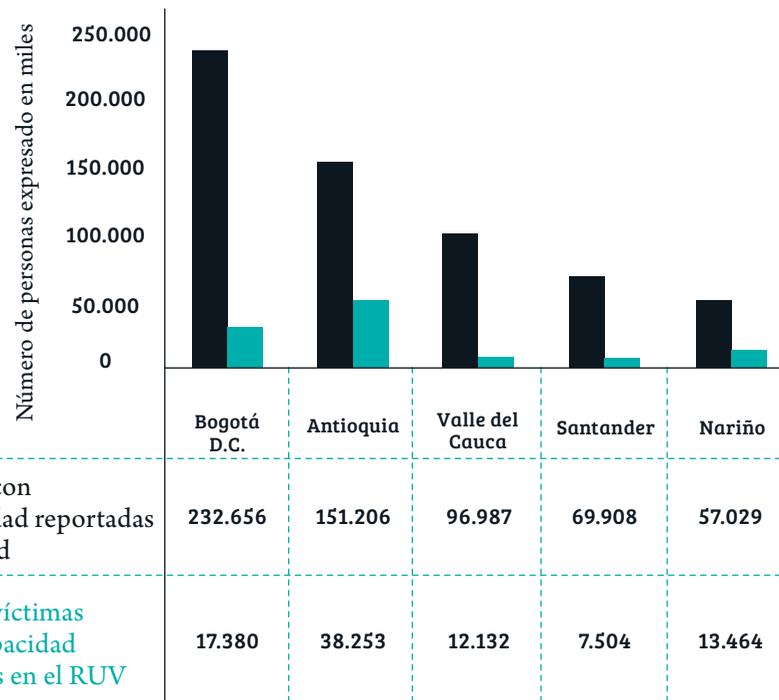
<sup>(10)</sup> Estimado de personas víctimas con discapacidad de acuerdo con el Registro Único de Víctimas (RUV) a corte del 1 de agosto de 2015.

<sup>(11)</sup> Estimado de personas con discapacidad según el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (Rlcpd) a corte del 31 de julio de 2015.

<sup>(12)</sup> Elaboración a partir de las cifras del Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (Rlcpd) del 31 de julio de 2015 y el Registro Único de Víctimas (RUV) del 1 de agosto de 2015.

## Sabías que...

Los departamentos en donde más personas han reportado su condición de discapacidad en el Rlcpd y RUV son: Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Nariño.



**Muestra:** Personas víctimas con discapacidad reportadas en el RUV: 191.199, a corte del 1 de agosto de 2015. Personas con discapacidad inscritas en el Rlcpd: 1.178.703, a corte del 31 de julio de 2015.

De acuerdo con la gráfica, los departamentos en donde hay más inscripciones de la condición de discapacidad son Bogotá y Antioquia. Sin embargo, en el Valle del Cauca, Santander y Nariño se evidencia una baja inscripción de la novedad de discapacidad en el Registro Único de Víctimas y un incipiente crecimiento del número de personas registradas en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.

Estas cifras muestran la inmensa labor que nos espera como sociedad, en términos de conocer y apropiarse de la discapacidad. Registrar a las personas con discapacidad es el primer paso para contribuir a eliminar los imaginarios negativos y las barreras que las limitan.

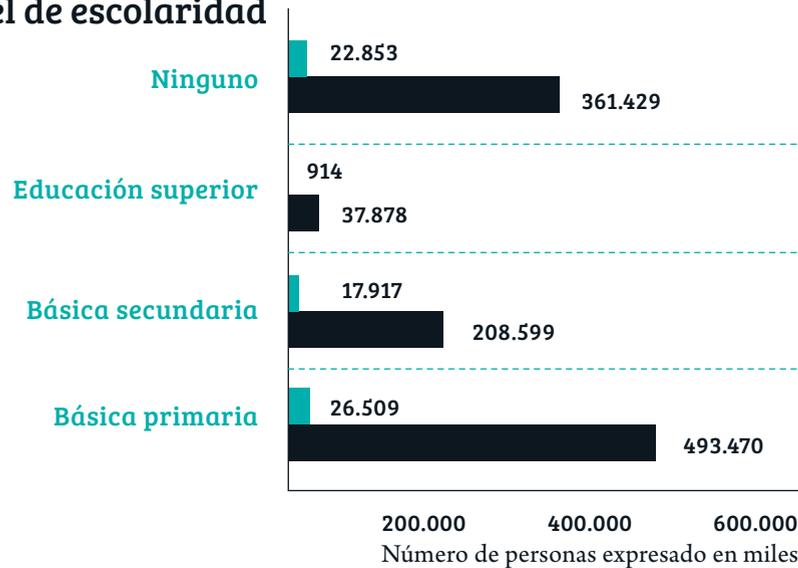


# Sabías que...

## Educación

- Personas registradas en el Rlcpd
- Personas víctimas registradas en el RUV

### Nivel de escolaridad

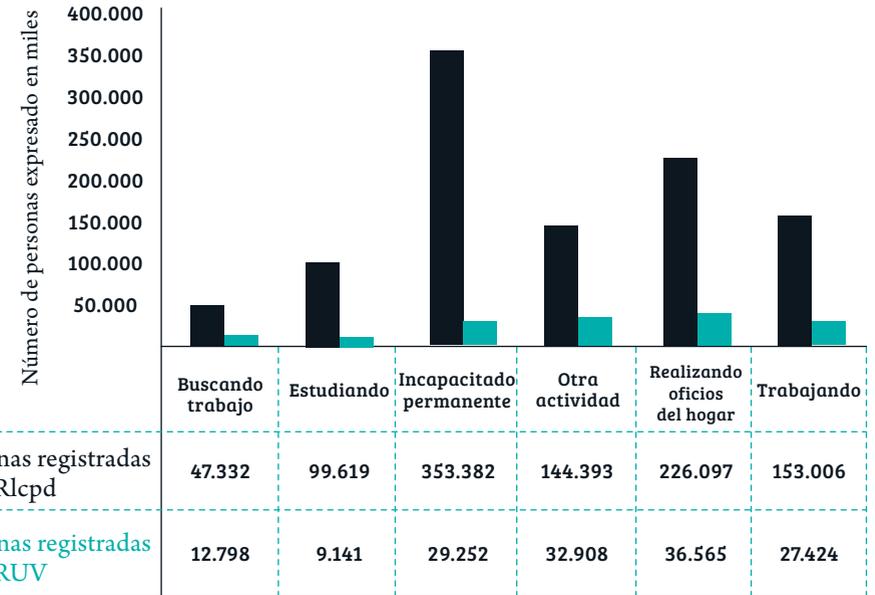


**Muestra:** Personas víctimas con discapacidad reportadas en el RUV: 191.199, a corte del 1 de agosto de 2015. Personas con discapacidad inscritas en el Rlcpd: 1.178.703, a corte del 31 de julio de 2015.

La gráfica anterior permite identificar que la mayoría de las personas con discapacidad no han realizado ningún estudio o apenas cursaron básica primaria.

**La educación hace parte de los derechos de todas y todos. Al registrar la discapacidad ayudas a que el Estado conozca las condiciones y necesidades de las personas con discapacidad y construya políticas públicas que respondan a crear una educación más inclusiva.**

## Empleo e ingresos laborales



**Muestra:** Personas víctimas con discapacidad reportadas en el RUV: 191.199 personas, a corte del 1 de agosto de 2015. Personas con discapacidad inscritas en el Rlcpd: 1.178.703, a corte del 31 de julio de 2015.

De acuerdo con el gráfico, la mayoría de las personas con discapacidad inscritas en el Rlcpd están incapacitadas permanentemente o se encuentran realizando oficios del hogar, mientras que las personas víctimas del conflicto armado con discapacidad reportadas en el RUV, en su mayoría, se encuentran realizando oficios del hogar u otras actividades que no necesariamente generan ingresos.

**Tú puedes contribuir a que el talento de toda la población con discapacidad sea aprovechado para el desarrollo de nuestro país. Al registrar la condición de discapacidad, ayudas a que el Estado tenga la información necesaria para crear mayores oportunidades de crecimiento económico y social para todas y todos.**

## ¿Cómo lograr una sociedad más inclusiva y activa?

Una sociedad más inclusiva tiene en cuenta los principios de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, la cual fue aprobada por Naciones Unidas y ratificada por Colombia, y que busca “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad”<sup>(13)</sup>.

<sup>(13)</sup> *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.* (2006). Aprobada en la Ley 1346 de 2009 por el Congreso de la República de Colombia.



Por tanto, una sociedad inclusiva es aquella que:



Registra y reconoce a niños, niñas y jóvenes, población vulnerable, etnias, personas con discapacidad, población LGBTI, entre otros.



Está libre de prejuicios y actitudes negativas frente a la discapacidad y promueve una cultura ciudadana participativa.



Tiene en cuenta a las personas con discapacidad para la formulación, implementación y seguimiento de planes, programas y políticas públicas que garanticen sus derechos e inclusión social.



Invierte en planes y programas que tienen en cuenta los parámetros de diseño universal\* para hacer más accesible el entorno y beneficiar a la población con discapacidad.

\* **Diseño universal:** corresponde al diseño de productos, entornos, programas y servicios ni diseño especializado.

# Registra a las personas con discapacidad

Recuerda que todas las personas con discapacidad deben estar inscritas en el registro oficial del Estado: Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (Rlcpd).

A través de este registro, las personas con discapacidad son reconocidas como sujetos de derechos y son tenidas en cuenta en la formulación, implementación y seguimiento de políticas públicas.

En el caso de las personas víctimas del conflicto armado, ten en cuenta que deben estar registradas en el Rlcpd y presentar la novedad de su condición de discapacidad en el RUV, que es el registro oficial del Estado para que las personas víctimas sean reconocidas y puedan acceder a la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación.



## EL Rlcpd EL RUV

Es el registro oficial del Estado en el que deben inscribirse todas las personas con discapacidad sin importar su procedencia, ubicación, género, identidad, sexo, etnia o edad.

Es una herramienta administrativa creada en el marco de la Ley 1448 o Ley de Víctimas que reconoce a quienes han sufrido daños por el conflicto armado a partir del 1 enero de 1985. Este registro soporta el proceso de la declaración de las víctimas ante el ministerio público y el de su condición de discapacidad en los puntos de atención de la Unidad para las Víctimas o en su línea gratuita nacional: 018000911119.

Al dar indicaciones sobre este registro, no olvides informar que:



Inscribirse en estos registros es gratis.



En el caso de las personas víctimas con discapacidad, se debe estar inscrito en ambos registros.



Si la persona víctima no ha actualizado su novedad de discapacidad o la de algún miembro su grupo familiar en el RUV, puede dirigirse al punto de atención de la Unidad para las Víctimas más cercano con el soporte médico de la EPS que diagnostique su condición de discapacidad.



En el Rlcpd deben estar todas las personas con discapacidad de nuestro país.



## ¿Por qué es importante registrar a las personas con discapacidad?



- 1 Porque el Estado debe obtener la información necesaria para crear programas y políticas acordes con las necesidades de las personas con discapacidad.
- 2 Porque garantiza su participación activa en la sociedad.
- 3 Porque contribuye a hacer de Colombia un país incluyente.

# Ruta del Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (Rlcpd)

Quando orientes a la persona con discapacidad, infórmale sobre los pasos necesarios para hacer su registro:

1

Invítala a que se acerque a la Unidad Generadora de Datos más cercana. Para esto, ten en cuenta que debes conocer el directorio de UGD\* del municipio. Solicítalo en la Secretaría de Salud.



2

Explícale que en la UGD le realizarán el Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (Rlcpd). Cuéntale que deberá dedicar una hora aproximadamente para registrarse.



**Registra,**  
reconoce las capacidades  
para convertirlas en oportunidades.

3

Una vez termine el proceso, la persona con discapacidad quedará registrada en la base de datos nacional.



4

Al registrarla, el Estado contará con la información necesaria para crear programas y políticas acordes con sus necesidades.



## Ten en cuenta

Recuérdale a la persona con discapacidad la importancia de dar a conocer su condición de discapacidad a través del registro, de tal forma que las políticas, planes y programas puedan responder a sus necesidades.

Si la persona con discapacidad ya ha sido registrada previamente, recuérdale que es importante actualizar su información en el registro.



**¡La inclusión es asunto de todos!**

\* UGD: Unidad Generadora de Datos. Entidades en donde se diligencia el Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (Rlcpd).

# Ruta para presentar la novedad de la condición de discapacidad en el Registro Único de Víctimas (RUV)

Solo para víctimas del conflicto armado previamente registradas.

1

La persona a la que atiendes, debe tener un soporte médico de la EPS que diagnostique su discapacidad.

Solo se acepta el soporte médico de la EPS.



2

Debes estar atento a quienes quieran presentar la novedad de su discapacidad o la de un miembro de su grupo familiar en el punto de atención para las víctimas o en la línea telefónica gratuita: 01800091119.



**Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades.**  
**¡La inclusión es asunto de todos!**

5

Al actualizar esta información, el Estado podrá obtener la información necesaria para crear programas y políticas acordes con las necesidades de las personas víctimas con discapacidad.



3

Solicita a la persona víctima el soporte médico de la EPS que diagnostica su discapacidad o la de algún miembro de su familia.



4

Ingresa la novedad de la condición de discapacidad de la persona que atiendes en el registro, de manera que puedas validar y actualizar la información.



Al dar indicaciones sobre este registro, no olvides informar que:



Registrarse es gratis y es el derecho de las víctimas con discapacidad.



No se requiere de intermediarios.



Registrarse es el primer paso en la Ruta Integral de Reparación.



Este registro les permite a las personas víctimas ser priorizadas en la Ruta Integral de Reparación.



## 3

# ¿Cómo brindar un servicio incluyente a las personas con discapacidad?

Con el fin de construir una sociedad más inclusiva\*, es deber de todos los servidores públicos brindar un servicio de calidad, con trato digno, que incluya a todos los ciudadanos, para así garantizar el acceso a los trámites de manera igualitaria y legítima.

## Sociedad inclusiva\*

Aquella en la que el Estado y la ciudadanía trabajan juntos para crear políticas públicas y programas que conviertan las capacidades en oportunidades de crecimiento.



A continuación, encontrarás algunos consejos que podrás aplicar en tu día a día:

## 1 Siempre brinda un trato respetuoso y diferencial



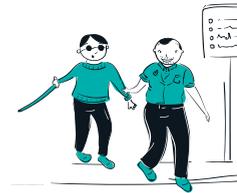
Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.

## 2 Sé un conocedor



Infórmate y prepárate para ayudar a crear un mundo más participativo, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.

## 3 Preguntá antes de ayudar



El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de emprender cualquier acto de ayuda, recuerda preguntar: ¿desea recibir ayuda? ¿cuál sería la mejor forma de ayudarle?

## 4 No subestimes o exaltes sin razón



La discapacidad no define la condición humana de una persona, por tanto, las personas con discapacidad no son más o menos que otras personas con las que tratamos a diario. Subestimar sus capacidades, así como exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

## 5 Ten en cuenta el lenguaje



Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y pueden atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante te permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a tu comunidad. Para conocer la forma correcta de referirte a las personas con discapacidad, consulta la [página 16](#).

## 6 Escucha



Escucha siempre a las personas con discapacidad y permite que expresen sus propias necesidades. De ser necesario, dales el tiempo que necesiten para hacerlo. Tu conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que te permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.

## 7 Utiliza herramientas



Recuerda que no existe una sola forma de comunicarse. Complementa tu atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que te permitan comprender mejor sus requerimientos.

## 8 Disposición



Escucha, explica con calma y de forma sencilla, y evita comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.

## 9 Rectifica



Verifica que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicita ser retroalimentado y si es necesario repite la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

## Finalmente ten en cuenta:



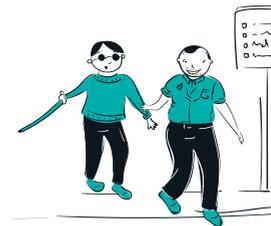
Las personas con discapacidad son sujetos de derechos.



Las personas con discapacidad son ciudadanas como cualquier otro.



Debes dirigirte de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante o intérprete, aunque sea este quien responda.



Las personas con discapacidad tienen autonomía.



Las personas con discapacidad visual y auditiva tienen formas diferentes de comunicación. Infórmate sobre cómo usar la lengua de señas y otras formas de comunicación que utilizan las personas que tienen estos tipos de discapacidad. Asimismo, haz uso de herramientas como el Centro de Relevo\* para apoyar tu atención a las personas con discapacidad.

\* Centro de Relevo: Es un proyecto que integra diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el fin de responder a las necesidades comunicativas básicas de las personas sordas en Colombia. Infórmate en: [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co)

## ¿Te ha pasado?

Cristina trabaja en una Unidad Generadora de Datos desde julio de 2013 en un municipio de Colombia. Todos los días llega a su oficina a las 8:00 a.m. Allí, ella y otros funcionarios escuchan y registran a las personas con discapacidad en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad. Por su experiencia, sabe bien que cada persona que llega a la UGD es una historia única y un reto distinto que debe asumir.



Cristina cuenta que en alguna ocasión una mujer mayor, con discapacidad múltiple (sensorial y física), se acercó a ella para registrarse, pero no iba en compañía de nadie que pudiera facilitar el conocimiento de su caso. La señora era una persona sorda, y por lo tanto, la comunicación verbal fue imposible.

¿Qué hizo Cristina entonces para comunicarse y entender a la señora?

Cristina utilizó varias herramientas: imágenes, textos y el apoyo de un intérprete. Asimismo, se valió de herramientas básicas como lápiz y papel e invitó a la mujer a que con dibujos y palabras explicara su historia.



Para ayudarla a contextualizar, además, creó una línea de tiempo en el papel para que ubicara los hechos y datos exactos, necesarios para el registro. En cada espacio había símbolos, dibujos y palabras que ayudaban a retratar los hechos. Al final, Cristina tomó todo lo relatado por la señora, lo verificó con ella y lo utilizó para diligenciar el formulario del registro.



Este evento sin duda requirió de más tiempo y paciencia, pero dejó en Cristina el aprendizaje de lo importante que es proveerse con medios y herramientas pedagógicas para complementar la atención a las personas con discapacidad. Además, le recordó lo valioso que es para las personas ser escuchadas y comprendidas al momento de ir a que les realicen el registro.

## ¿Te ha pasado?

Jaime cuenta que en alguna ocasión, Carmen, una mujer víctima con discapacidad visual, fue a hacer su declaración a la Personería y mientras él le hacía las preguntas del Formulario Único de Declaración (FUD), se dio cuenta de que para ella era difícil contestar y en algunos casos respondía de forma cortante.



En ese momento, Jaime supo que algo andaba mal y que debía hacer sentir más cómoda y tranquila a Carmen para que pudieran terminar la declaración. Así que comenzó a contarle las cosas que más le gustaba hacer cuando salía del trabajo.



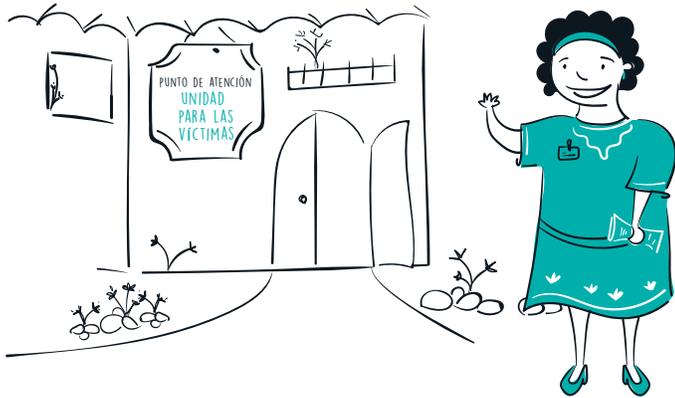
Aunque no entendía por qué habían cambiado de tema, Carmen comenzó a relajarse y luego, poco a poco le fue contando a Jaime qué era lo que más le gustaba hacer y lo que más extrañaba de su vida antes de ser desplazada de su pueblo, así como las consecuencias que había dejado en ella y en su familia el desplazamiento.



Jaime, muy atento al relato, fue preguntándole en medio de la conversación cada uno de los puntos del formulario. Al terminar, Carmen se sentía en confianza y ya no sentía que su historia quedaba en manos de un extraño o que había tenido que ir solo a responder unas preguntas para llenar un formulario. Por el contrario, vio en la declaración una oportunidad para exteriorizar lo que le había ocurrido, a través de una conversación agradable y dignificante con un servidor público consciente de lo importante que es escuchar.

## ¿Te ha pasado?

Beatriz trabaja en la Unidad para las Víctimas desde hace menos de un año en un municipio de Colombia. En poco tiempo, se ha dado cuenta de que hay muchos casos complejos que ponen a prueba su preparación para la atención a víctimas.



Una mañana, Beatriz recibió a Milton, un hombre joven, de unos 30 años, que fue a hacer su registro como cualquier otro. Milton empezó a contar su caso: perdió a varios miembros de su familia en una masacre. Mientras narraba su historia, hizo largas pausas y de pronto dijo incoherencias. Le hablaba a Beatriz como le hablaban a él los paramilitares y de un momento a otro se quedó callado y empezó a llorar. Beatriz le dijo que mantuviera la calma para que pudiera continuar con su relato, pero él le dijo que le costaba hablar y a veces no podía recordar bien los hechos que le causaron tanto dolor. Milton le dijo que, además, tenía una discapacidad.



Beatriz, confundida, lo miró de arriba a abajo buscando en qué radicaba su discapacidad y le dijo, sinceramente, que ella no veía nada. Lo que Beatriz no sabía, era que Milton tenía esquizofrenia.

Después de que Milton compartió su historia con Beatriz, ella lo remitió a los programas de atención diferencial para las víctimas, lo orientó para que diligenciara el Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad y le pidió que hiciera la novedad de discapacidad en el Registro Único de Víctimas.



No se puede juzgar solo por lo que se aprecia en el momento de la atención. Ese día, Beatriz recordó que la discapacidad no siempre es evidente, por lo que es fundamental siempre creer en las víctimas.

# La inclusión es asunto de todos

Como servidor público,  
eres pieza clave en el proceso de inclusión  
de las personas con discapacidad.  
¡Contribuye a crear un mundo  
más participativo!



## GLOSARIO



**Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

### Categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias

- Movilidad/ física:** se refiere a las dificultades que una persona puede presentar para caminar, mantener posiciones del cuerpo o llevar y manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.
- Sensorial:** hace referencia a las deficiencias que se pueden presentar en los cinco sentidos y se define de acuerdo con las dificultades que se pueden presentar en cada uno de ellos, tales como dificultad para escuchar y hablar (auditiva) y percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas (visual).
- Mental:** esta categoría trata de las deficiencias que se pueden presentar para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o de relacionamiento con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

# GLOSARIO



- Múltiple:** presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social, las cuales afectan significativamente el 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.
- Centro de Relevó:** es un proyecto que integra diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el fin de responder a las necesidades comunicativas básicas de las personas sordas en Colombia. Infórmate en: [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co).
- Centros Regionales de Atención:** oficina de la Unidad para las Víctimas que reúne toda la oferta institucional para la atención de las víctimas. En Bogotá se llaman Centros Dignificar.
- Discapacidad:** condición que se define por las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que puede tener una persona y que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- Diseño Universal:** corresponde al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

- FUD:** Formulario Único de Declaración. Necesario para hacer el ingreso al Registro Único de Víctimas y facilitar a las víctimas del conflicto armado el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación consagradas en la Ley 1448.
- Punto de atención de la Unidad para las Víctimas:** oficina de la Unidad para las Víctimas en donde las víctimas pueden presentar la novedad de su condición de discapacidad, entre otros trámites relacionados con la Ruta Integral de Reparación.
- RNI:** la Subdirección Red Nacional de Información es la dependencia responsable de procesar las cifras y los cruces de información relacionados con las víctimas del conflicto armado. <http://rni.unidadvictimas.gov.co/>
- Rlcpd:** Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad. Es el registro oficial del Estado colombiano en el que todas las personas con discapacidad deben estar inscritas, sin importar su género, sexo, procedencia, ubicación, identidad, etnia o edad.
- RUV:** Registro Único de Víctimas. Herramienta que soporta el procedimiento de registro de las víctimas del conflicto armado para que sean reconocidas. En este registro, las víctimas pueden informarse acerca de su condición de discapacidad o la de algún miembro de su grupo familiar al momento de declarar o por medio de la actualización de información mediante un proceso de novedad.

# GLOSARIO



**Snariv:** es el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y está compuesto por las entidades del Estado que tienen responsabilidad en la política de víctimas.

**Sociedad inclusiva:** aquella en la que el Estado y la ciudadanía trabajan juntos para crear políticas públicas y programas que conviertan las diversas capacidades en oportunidades de crecimiento.

**UGD:** Unidad Generadora de Datos. Entidad donde se diligencia el Rlcpd.



# Conoce más sobre discapacidad

## ENLACES DE INTERÉS

- 
**Ministerio de Salud y Protección Social**  
<http://www.minsalud.gov.co/>
- 
**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**  
<http://www.unidadvictimas.gov.co/>
- 
**Red Nacional de Información – Unidad para las Víctimas**  
<http://rni.unidadvictimas.gov.co/>
- 
**Observatorio Nacional de Discapacidad (OND)**  
<http://ondiscapacidad.minsalud.gov.co/>
- 
**Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**  
<http://www.un.org/>
- 
**Sistema Nacional de Discapacidad**  
<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/>
- 
**Banco Mundial**  
<http://blogs.worldbank.org/>
- 
**Organización Mundial de la Salud (OMS)**  
 Informe mundial sobre discapacidad  
<http://www.who.int/es/>
- 
**Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)**  
<http://www.cepal.org/es>
- 
**Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**  
<http://www.oim.org.co/>



# Bibliografía

## NOTAS

- *Boletín informativo Censo General 2005. Discapacidad Colombia.* (2005). Departamento Nacional de Estadística (Dane).
- *Categorización de la variable de discapacidad.* (2008). Ministerio de Salud y Protección Social.
- *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF).* (2001). Organización Mundial de la Salud (OMS).
- *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.* (2006). Aprobado en la Ley 1346 de 2009 por el Congreso de la República de Colombia.
- *Guía de discapacidad múltiple y sordoceguera para personal de educación especial.* (2011). Secretaría de Educación Pública. México D.F.
- *Guía para entidades públicas: servicio y atención incluyente.* (2012). Departamento Nacional de Planeación.
- *Guía para periodistas. Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla.* (2013). Fundación Saldarriaga Concha. Bogotá.
- *Informe mundial sobre la discapacidad.* (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud.
- *Informe Registro Único de Víctimas.* (2015). Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- *Política pública nacional de discapacidad e inclusión social.* (2013). Conpes social. Departamento Nacional de Planeación.
- *Transformando imaginarios: discapacidad en Colombia.* (2015). Grupo de investigación Discapacidad, políticas y justicia social. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.







**Registra,  
reconoce  
las capacidades  
para convertirlas  
en oportunidades.**

**¡La inclusión  
es asunto de  
todos!**



 MINSALUD

 **DPS** Departamento  
para la Prosperidad  
Social

 UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA  
SEDE BOGOTÁ

 UNIAS PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 **USAID**  
DEL REINO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

 Organización  
Internacional  
para las  
Migraciones