

PROTOCOLO PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Ministerio de Justicia y del Derecho

Andrés Idárraga Franco

Ministro de Justicia y del Derecho (E)

Yefferson Mauricio Dueñas Gómez

Viceministro de Promoción de Justicia

Sara Carolina Romero López

Directora de Justicia Formal

Tatiana Romero Acevedo

Coordinadora del Grupo de Fortalecimiento
de la Justicia con Enfoque de Género

Autores:

Manuel Antonio Calderón Pacheco

Liliana Rojas Rojas

Validación técnica:

Tatiana Romero Acevedo

Revisión y observaciones:

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
Julieth Duarte y Laura Contreras

Programa de Acción por la Igualdad y la Inclusión Social PAIS
Verónica Figueredo Gutiérrez y Federico Isaza Piedrahita

Liga Colombiana de Autismo LICA
Edith Betty Roncancio

INPEC

José Antonio Torres Cerón, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Diseño editorial e ilustraciones:

Indira Amaris Martínez

Equipo transversal - Dirección de Justicia Formal

Yinci Yurith Daza Melo

Consultora de comunicaciones y diseño BID

Diciembre de 2025



Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. CONCEPTOS BÁSICOS	6
2. CRITERIOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA	15
2.1. Capacidad jurídica	15
2.2. Accesibilidad	20
2.2.1. Accesibilidad de las instalaciones	21
2.2.2. Accesibilidad de la información	24
2.3. Ajustes de procedimiento	27
2.4. Acceso a la información y las notificaciones legales	32
2.5. Debido proceso y salvaguardias	33
2.6. Asistencia jurídica asequible	34
2.7 Denuncias y Recursos	37
2.8. Sensibilización y Formación	39
2.9. Trato inclusivo	41
2.10. Enfoque de género e interseccionalidad	45
3. FASES DE LA ATENCIÓN	49
3.1. Alistamiento	49
3.2. Acogida	50
3.3. Registro	51
3.4. Atención	53
3.5. Evaluación	55
BIBLIOGRAFÍA	56



INTRODUCCIÓN

La aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en diciembre de 2006 marcó un hito en la era de los derechos humanos, representando un paso decisivo para superar concepciones antiguas sobre la discapacidad y adoptar un enfoque social y de derecho. Este enfoque entiende la discapacidad como el resultado de las barreras que enfrentan las personas con deficiencias¹ físicas, mentales o sensoriales al interactuar con su entorno, las cuales dificultan el ejercicio pleno de sus derechos.

De manera que “discapacidad” es una definición que ha evolucionado. Mientras que el modelo médico o rehabilitador entendía la discapacidad como una limitación individual que debía corregirse o compensarse, el modelo social y de derechos humanos, adoptado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, 2006), reconoce que la discapacidad resulta de la interacción entre las deficiencias de una persona y las barreras físicas, comunicativas, actitudinales, sociales e institucionales que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad.

Con la ratificación de esta Convención en el año 2011, el Estado colombiano asumió el compromiso de promover, proteger y garantizar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, además de fomentar el respeto por su dignidad, reconociendo la obligación del Estado y la sociedad de eliminar barreras, garantizar ajustes razonables y promover la igualdad sustantiva, asegurando así el goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad

¹ La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, las define como “aquellas que tengan 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”.

En este marco, Colombia tiene la obligación de consolidar un sistema de justicia accesible, inclusivo con enfoque diferencial e interseccional que garantice el ejercicio y la protección efectiva de los derechos de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad y no discriminación. Ello implica adoptar ajustes razonables y de procedimiento, eliminar barreras físicas, comunicativas, actitudinales y procedimentales, así como erradicar prácticas que puedan generar discriminación, violencia institucional, acción con daño o situaciones de revictimización.

En la actualidad, aunque la Convención forma parte integral del ordenamiento jurídico colombiano, persisten grandes obstáculos que limitan el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Estas barreras incluyen un conocimiento insuficiente de las normativas nacionales e internacionales, la falta de entornos y servicios accesibles, carencia de personal capacitado para interactuar de manera efectiva, sistemas de comunicación alternativa inadecuados, barreras actitudinales y una implementación deficiente de ajustes de procedimiento, entre otros factores.



1. CONCEPTOS BÁSICOS

Accesibilidad: Medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales².

La accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones.

Sin acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, las personas con discapacidad no tendrían iguales oportunidades de participar en sus respectivas sociedades³.

Acceso a la justicia: Es un derecho humano fundamental y desempeña un papel clave para el disfrute efectivo de los demás derechos y libertades. Para que los derechos sean efectivos, tienen que poder hacerse valer – y las personas tienen el derecho de recurrir a la justicia por actos que impidan, restrinjan, vulneren o violen el ejercicio de otros derechos. También abarca varios derechos conexos, como el de tener acceso a un recurso efectivo, la igualdad ante la ley, un juicio justo y reparación⁴.

El acceso a la justicia es un medio para garantizar el ejercicio pleno de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad, no solo para resolver disputas legales.

² Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 9.

³ Observación General N° 2. Comité sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. 2014. (Pág. 1).

⁴ Naciones Unidas Derechos Humanos. Oficina del alto comisionado. El derecho humano de acceso a la justicia. 2021. (Pág. 1).

Ajustes Razonables: Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás⁵.

Un ajuste es razonable si logra el objetivo (o los objetivos) para el que se realiza y si está diseñado para satisfacer los requerimientos de la persona con discapacidad⁶.

Algunos ejemplos de ajustes razonables son: hacer que la información y las instalaciones existentes sean accesibles para una persona con discapacidad, modificar los equipos, reorganizar las actividades, cambiar la programación de las tareas, adaptar el material didáctico y las estrategias de enseñanza de los planes de estudio, adaptar los procedimientos médicos, o permitir el acceso a personal de apoyo sin imponer cargas desproporcionadas o indebidas .

Ajustes de procedimiento: Definidos por Naciones Unidas como todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el contexto del acceso a la justicia, cuando se requieran en un caso determinado⁷, para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás personas⁸.

Los ajustes de procedimiento, a diferencia de los ajustes razonables, van dirigidos a realizar las modificaciones y adaptaciones requeridas en el acceso a la justicia, además no están limitados por el concepto de “carga desproporcionada o indebida”, es decir, no están sujetos a un análisis sobre si la implementación de estas modificaciones implica un perjuicio para quien los realiza, para no limitar las modificaciones o medidas que se pueden implementar⁹.

⁵ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 2.

⁶ Observación General N° 6. Comité sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. 2018. (Pág. 8).

⁷ Observación General N° 6. Comité sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. 2018. (Pág. 7).

⁸ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. Derechos Humanos. 2020. (Pág. 9).

⁹ Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. Falta de ajustes procedimentales y enfoque diferenciado para el acceso a la justicia de personas con discapacidad. Recomendación 04/21. https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2021/09/Recomendacion_04_2021.pdf

Los ajustes de procedimiento son un derecho instrumental para acceder a otros derechos que tienen que ver con el debido proceso y, por eso, no pueden denegarse: esta es una de las razones por la que no pueden estar sometidos a un examen de proporcionalidad¹⁰.

Las modificaciones y adaptaciones en los servicios de justicia deben facilitar la participación de las personas con discapacidad, ya sea como participantes directos o indirectos, en todas las etapas, asegurando que sean adecuadas a su edad y necesidades. Estos ajustes podrán aplicarse no solo a los usuarios, sino también a los operadores de justicia.

Apoyos para la toma de decisiones: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

Apoyos formales: Son aquellos que han sido formalizados por alguno de los procedimientos contemplados en la legislación nacional, por medio de los cuales se facilita y garantiza el proceso de toma de decisiones o el reconocimiento de una voluntad expresada de manera anticipada, por parte del titular del acto jurídico determinado¹¹.

La Ley 1996 de 2019, establece tres mecanismos para la formalización de los apoyos: acuerdos de apoyo, directivas anticipadas y asignación judicial de apoyos.



¹⁰ Tax Today Portal de información fiscal. Diferencia entre ajustes razonables y de procedimiento en derechos de personas con discapacidad. 22/12/2022. Leslie Barrera. <https://www.taxtodaymexico.com/diferencia-entre-ajustes-razonables-y-de-procedimiento-en-derechos-de-personas-con-discapacidad/>

¹¹ Ley 1996 de 2019. Artículo 3.

No se debe exigir la formalización de los apoyos para acceder a cualquier servicio de justicia, ni para el ejercicio de ningún otro derecho. A partir de la expedición de la Ley 1996 de 2019, en Colombia se reconoce capacidad jurídica plena a las personas con discapacidad por lo que siempre debe primar su voluntad y preferencias independientemente de que requieran o no apoyos.

Apoyos informales: Los apoyos informales sirven como asistencia, de parte de amigos, allegados, familiares, ONG, etc. los cuales se basan en decisiones sobre el transcurso de la vida cotidiana de las personas con discapacidad que no tienen necesariamente trascendencia en el mundo jurídico.

Estos apoyos son importantes debido a que la autodeterminación y la autonomía muchas veces pueden ser vistas en mayor profundidad a través de las decisiones cotidianas¹² y no requieren ser formalizados.

Atención incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado y con calidad.

¹² Capacidad legal: Aspectos básicos de la Ley 1996 de 2019. PAIIS. Universidad de los Andes. 2023. Pág. 41



Autonomía: Capacidad de una persona para tomar decisiones y actuar de manera independiente, sin depender de la autoridad o el control de otros. Implica la habilidad de autogestionarse y hacer elecciones en su propia vida. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.
- Realizar actividades de la vida diaria con o sin apoyo.
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás.
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales.
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.
- Aceptar y cumplir con sus responsabilidades.
- Derecho a cometer errores.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- **Actitudinales:** Son aquellas limitaciones que surgen de prejuicios, estigmas, estereotipos o percepciones negativas que la sociedad, las instituciones o las personas tienen frente a las personas con discapacidad. Pueden manifestarse en conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan que las personas con discapacidad puedan recibir, comprender, emitir o tener acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o contruados, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

- **Institucionales:** Normas, políticas, procedimientos o prácticas que, aunque aparentemente sean neutras, tienen una carga negativa desproporcionada en la vida de las personas con discapacidad .

Capacidad jurídica: Es la capacidad de ser titular de derechos y obligaciones (capacidad legal) y de ejercer esos derechos y obligaciones (legitimación para actuar)¹⁴.

Es el derecho de todas las personas a ser reconocidas como personas ante la ley y de actuar jurídicamente. La capacidad jurídica de ser titular de derechos concede a la persona la protección plena de todos sus derechos humanos por el ordenamiento jurídico, además, reconoce a esa persona como actor facultado para realizar transacciones y para crear relaciones jurídicas, modificarlas o ponerles fin¹⁵.

La Ley 1996 de 2019 reconoce capacidad jurídica plena a las personas con discapacidad mayores de edad, lo que conlleva el derecho a tomar decisiones en todos los aspectos de su vida sin la intervención o autorización de otra, independientemente de que requieran o no apoyos.

Capacitismo: Es un sistema de creencias, prácticas y estructuras sociales que discriminan y que origina las actitudes negativas, los estereotipos y el estigma que restan valor a las personas con discapacidad basándose en sus deficiencias reales o subjetivas.

¹³ Capacidad legal de mujeres con discapacidad en Colombia. ONU Mujeres. 2023. Pág. 101

¹⁴ Observación General N° 1 del Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, núm. 13, pág. 4.

¹⁵ Observación General N° 1 del Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, núm. 12, pág. 3.



El capacitismo considera que las personas con discapacidad merecen menos respeto y consideración, son menos capaces de contribuir y participar, y tienen un valor inherente inferior al de las demás personas¹⁶.

El capacitismo puede ser voluntario o involuntario, y puede estar arraigado en las instituciones, los sistemas y la cultura general de la sociedad. Coarta las posibilidades de las personas con discapacidad y menoscaba su inclusión en la vida de la comunidad.

Discapacidad: Es un concepto dinámico que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹⁷.

Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- **Discapacidad física:** Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean.

Ejemplos: Personas que, cuando enfrentan barreras arquitectónicas utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.

- **Discapacidad sensorial:** Personas que, por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas.

Ejemplos: Personas sordas, sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

- **Discapacidad Intelectual o Cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos.

Ejemplo: Personas con Síndrome de Down, síndrome de X frágil o Martin-Bell.

- **Discapacidad Mental o Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas.

¹⁶ Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad. Naciones Unidas 2022. Pág 9.

¹⁷ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Preámbulo. Literal e).

La discapacidad psicosocial es un producto social; que resulta de la interacción entre una persona con un “proceso psicoafectivo” y las barreras actitudinales y de entorno que la sociedad genera, teniendo como base el estigma, el miedo y la ignorancia; limitando la participación plena en igualdad de condiciones con los demás¹⁸.

Ejemplo: Personas con depresión, esquizofrenia, trastornos afectivo bipolar y autismo, entre otras.

Diseño universal: Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y que pueden ser usados por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

Enfoque diferencial: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garanticen la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

El enfoque diferencial, reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón a factores como su edad, género, orientación sexual y discapacidad. En virtud de dicho principio, la ley establece que el Estado deberá ofrecer garantías especiales a los grupos expuestos a mayor riesgo de vulneración de derechos fundamentales mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, sindicatos, defensores de Derechos Humanos y población desplazada a fin de que respondan a las particularidades y al grado de vulnerabilidad de cada uno de estos grupos poblacionales¹⁹.

Enfoque de género: Estrategias para identificar, analizar y promover transformaciones respecto de las desigualdades e inequidades en la construcción de los roles y posición de hombres y mujeres en la sociedad²⁰.

¹⁸ Declaración de Antigua, Guatemala, Junio 2013 Informe 2010, OMS

¹⁹ Corte Constitucional. Sentencia 438 de 2013. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-438-13.htm>

²⁰ Guía para la implementación del enfoque de género en la ley de capacidad legal. ONU Mujeres. Pág. 7.



Enfoque interseccional: Reconocimiento de que la vida de las personas está determinada por sus identidades, relaciones y factores sociales (estatus económico, pertenencia étnica-racial, identidad de género y sexual, discapacidad, ciclo etario, entre otras), creando formas cruzadas de privilegio y opresión, dependiendo del contexto en el que viven y las estructuras de poder existentes²¹.

Inclusión social: Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

Intermediarios o facilitadores: Son personas que trabajan, cuando es necesario, con el personal del sistema de justicia y las personas con discapacidad para asegurar que haya una comunicación eficaz durante los procedimientos legales. Ayudan a las personas con discapacidad a entender y a tomar decisiones informadas, asegurándose de que las cosas se explican y se hablan de forma que puedan comprenderlas y que se proporcionan los ajustes y el apoyo adecuados. Los intermediarios son neutrales y no hablan en nombre de las personas con discapacidad ni del sistema de justicia, ni dirigen las decisiones o resultados o influyen en ellos²².

Lectura fácil: La lectura fácil es un formato en que la información se diseña teniendo específicamente en cuenta las necesidades particulares de alfabetización de las personas con discapacidad intelectual. Puede utilizar un lenguaje sencillo y diagramas, y sigue unas normas concretas²³.

Personas con discapacidad: Personas 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 demás²⁴.

Salvaguardias sustantivas y de procedimiento: Son aquellas medidas que se deben adoptar para garantizar el debido proceso, tanto en procedimientos penales, como en civiles y administrativos, incluida la presunción de inocencia y el derecho a guardar silencio²⁵.

²¹ Guía para la implementación del enfoque de género en la ley de capacidad legal. ONU Mujeres. Pág. 8.

²² Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 10

²³ Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad. Naciones Unidas 2022. Pág. 26

²⁴ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Artículo 1.

²⁵ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 19

Señalética: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

2. CRITERIOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

2.1. Capacidad jurídica.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 12, entre otros asuntos, reconoce a las personas con discapacidad capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás personas y señala que los Estados deben tomar medidas encaminadas a asegurar su ejercicio, incluido derogar o modificar las normas que nieguen o restrinjan dicho derecho.

La Observación General N° 1 del Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad que señala el alcance de las disposiciones del artículo 12 de la Convención, insta a los Estados a reemplazar los sistemas de sustitución de la voluntad mediante los cuales se impide o restringe la posibilidad de que las personas con discapacidad tomen sus propias decisiones, por un sistema que permita que adopten sus propias decisiones recibiendo el apoyo o ayuda que requieran para ello.

La Corte Constitucional ha señalado los diferentes elementos que constituyen el ejercicio de la capacidad legal a la luz de las disposiciones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:



“El derecho humano a la capacidad legal es de aplicación inmediata, por lo que no le es aplicable el estándar de efectividad progresiva. El artículo 12 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad contempla el derecho de igual reconocimiento como persona ante la ley, el cual a su vez tiene cinco dimensiones: (i) el reconocimiento de la personalidad jurídica de las personas en situación de discapacidad; (ii) el reconocimiento de dicha personalidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás personas en todos los aspectos de la vida; (iii) la obligación de adoptar medidas para garantizar el acceso de las personas en situación de discapacidad a los apoyos que requieren para ejercer su capacidad jurídica; (iv) que, en relación con las medidas para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas en situación de discapacidad, se garanticen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir abusos de acuerdo con el derecho internacional de los derechos humanos; y (v) el deber de tomar medidas pertinentes y efectivas para garantizar que las personas en situación de discapacidad puedan, en condiciones de igualdad con las demás personas, “ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, lo que también incluye la garantía de que estas no sean privadas arbitrariamente de su propiedad o bienes”²⁶.

Mediante la Ley 1996 de 2019, Colombia reconoce la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, deroga la interdicción y adopta un sistema de toma de decisiones con apoyo.

La Ley 1996 de 2019 establece tres mecanismos mediante los cuales las personas con discapacidad pueden formalizar los apoyos que requieren para la suscripción de actos jurídicos: acuerdos de apoyo, directivas anticipadas y adjudicación judicial de apoyos.

Los acuerdos de apoyo son un mecanismo de apoyo formal por medio del cual una persona, mayor de edad, formaliza la designación de la o las personas, naturales o jurídicas, que le asistirán en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados²⁷.

²⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-199 de 2025. M.P. Diana Fajardo Rivera.

²⁷ Ley 1996 de 2019. artículo 15.

Los acuerdos de apoyo son una valiosa herramienta que permite que las personas con discapacidad puedan tomar decisiones de manera independiente contando con la ayuda que requieran para ello, respetando siempre su voluntad y preferencias.

Mediante los acuerdos de apoyo las personas con discapacidad no solo ejercen su capacidad jurídica, sino que encuentran un espacio que les permite manifestar su voluntad y preferencias sin la injerencia indebida de otras personas²⁸.

Por ejemplo, mediante un acuerdo de apoyo una persona puede indicar que requiere asistencia para la celebración de un contrato de compraventa o la realización de determinadas actuaciones ante el sistema bancario.

Las directivas anticipadas son una herramienta por medio de la cual una persona, mayor de edad, puede establecer la expresión fidedigna de voluntad y preferencias en decisiones relativas a uno o varios actos jurídicos, con antelación a los mismos²⁹.

Éstas, permiten a las personas con discapacidad tomar decisiones sobre asuntos de salud, financieros o personales, antes de que se dé una circunstancia que les impida o dificulte manifestar su voluntad y preferencias como cuando se tiene una enfermedad que deteriora progresivamente sus facultades o se presentan crisis durante las cuales no pueden manifestar su voluntad y preferencias³⁰.

Mediante una directiva anticipada una persona puede, por ejemplo, señalar quien lo asiste al momento de acudir a servicios de salud, que tratamientos médicos se le pueden brindar y cuáles no, medidas para la disposición de su dinero en circunstancias determinadas o quién se encargará del cuidado de su mascota durante una crisis.

²⁸ Guía Práctica para el Trámite de Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas. Ministerio de Justicia y del Derecho. 2023. Pág. 8.

²⁹ Ley 1996 de 2019. artículo 21.

³⁰ Guía Práctica para el Trámite de Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas. Ministerio de Justicia y del Derecho. 2023. Pág. 9.



Tanto los acuerdos de apoyo como las directivas anticipadas pueden ser formalizados ante notario público o ante conciliadores extrajudiciales en derecho inscritos en los Centros de Conciliación.

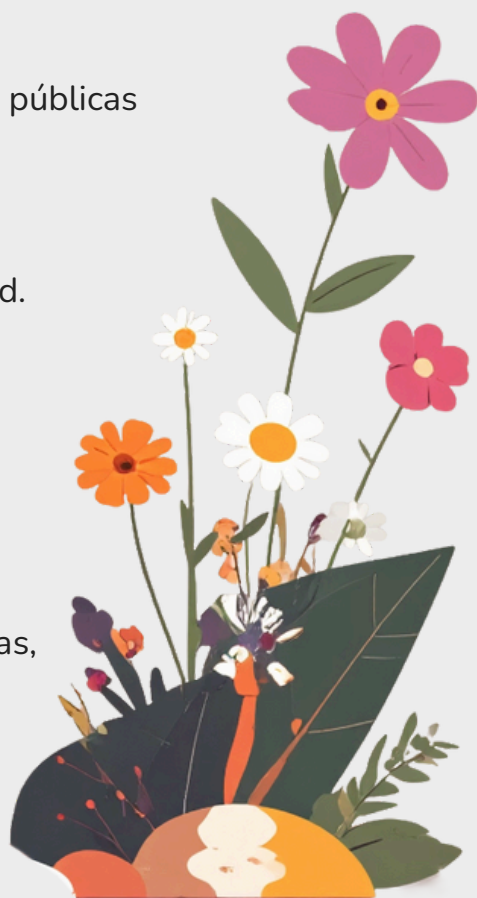
El proceso de adjudicación judicial de apoyos es el proceso judicial por medio del cual se designan apoyos formales a una persona con discapacidad, mayor de edad, para el ejercicio de su capacidad legal frente a uno o varios actos jurídicos concretos³¹.

Puede ser promovido por la persona con discapacidad mediante proceso verbal ante el juez de familia o por un tercero mediante proceso verbal sumario ante el juez de familia del domicilio de la persona con discapacidad, cuando ésta esté imposibilitada para manifestar su voluntad y preferencias por cualquier medio.

El reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad conlleva el ejercicio de sus derechos y obligaciones, de forma voluntaria y autónoma³², en diferentes ámbitos de su vida como, por ejemplo:

- Celebrar contratos.
- Ejercer el derecho de petición ante autoridades públicas y privadas.
- Ejercer el derecho al voto.
- Acceder a la justicia.
- Tomar decisiones frente a tratamientos de salud.
- Decidir su proyecto de vida.
- Disponer de sus bienes.

Teniendo en cuenta que las personas con discapacidad cuentan con capacidad jurídica, debe garantizarse su ejercicio en toda actuación ante los servicios de justicia, ello incluye presentar denuncias, peticiones, tutelas, iniciar procesos judiciales o administrativos, actuar como testigo o ser investigado.



³¹ Ley 1996 de 2019. Artículo 32.

³² Guía didáctica sobre la capacidad legal de las personas mayores de edad con discapacidad. Consejería Presidencial para la participación de las personas con Discapacidad. 2022. Pág. 5

Es importante considerar que la suscripción de acuerdos de apoyo, directivas anticipadas o la adjudicación judicial de apoyos no son obligatorios para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y en ese sentido, no se debe exigir como requisito para realizar actos jurídicos ni para actuar en cualquier calidad ante los servicios de justicia, pues al gozar de capacidad jurídica siempre debe primar su voluntad y preferencias independientemente de que requieran o no apoyos.

Para garantizar el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad ante los servicios de justicia debe tenerse en cuenta:

- No pedir requisitos adicionales.
- No exigir que se acredite la condición de discapacidad mediante historias clínicas, certificaciones médicas, certificaciones de discapacidad, valoraciones de apoyo, etc.
- No exigir la suscripción de acuerdos de apoyo, directivas anticipadas ni sentencia de adjudicación judicial de apoyos.
- Debe respetarse la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad en todas las etapas de la actuación.
- El uso de términos como "incapacidad cognitiva" o "incapacidad mental" debe evitarse, dado que pueden limitar el reconocimiento del derecho de las personas con discapacidad a ejercer su capacidad jurídica.
- Deben eliminarse las normativas, protocolos, procedimientos, políticas, directrices y en general toda práctica que de forma directa o indirecta restrinja la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, incluidas las que permiten la sustitución en la adopción de decisiones y las que exigen que una persona esté "en su sano juicio" para ejercer cualquier acción.
- En ninguna circunstancia deben tomarse decisiones que deriven en el internamiento de personas con discapacidad en instituciones de salud o penitenciarias, con el argumento de que representan un peligro o que requieren cuidado³³.

En ese sentido, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que se debe garantizar que las personas con discapacidad no sean privadas de su libertad ilegal o arbitrariamente, cualquier privación de la libertad debe hacerse de conformidad con la ley y la existencia de una discapacidad no puede en ningún caso justificar su detención³⁴.

³³ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Página 14.

³⁴ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 14.

- El personal de las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios de justicia debe recibir formación en el modelo social de la discapacidad y en el marco normativo que asegura los derechos de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de su capacidad jurídica.

2.2. Accesibilidad.

Para garantizar la igualdad de acceso a los servicios de justicia, se debe asegurar que las instalaciones y servicios utilizados se construyan, desarrollen y provean de acuerdo con los principios del diseño universal, para lo cual se deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas:

- a) Contar con políticas, directrices y prácticas que garanticen la accesibilidad de todas las instalaciones y servicios utilizados, sobre la base de los principios del diseño universal, incluidos:

- Espacios de atención a usuarios, salas de audiencias, espacios de atención dedicados a población vulnerable incluidas las personas con discapacidad, oficinas administrativas y otros lugares relacionados (como baños, oficinas, entradas, ascensores, comedores y espacios de ocio).
- Servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones y sistemas de comunicación aumentativa y alternativa CAA.

- b) Disponer de espacios libres de estímulos sensoriales como el ruido, luces, número de personas, etc.
- c) Garantizar que todos los medios de transporte utilizados para la prestación del servicio sean accesibles.



- d) Asegurar que se disponga de los recursos financieros suficientes para que las instalaciones sean físicamente accesibles a las personas con discapacidad, de conformidad con los principios del diseño universal.
- e) Garantizar la realización de ajustes de procedimiento cuando las instalaciones o servicios no garanticen el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones existentes como, por ejemplo, permitir que las audiencias y diferentes diligencias sean virtuales para evitar que la persona con discapacidad tenga que movilizarse hasta las instalaciones del despacho judicial o administrativo.

2.2.1 Accesibilidad de las Instalaciones.

Revise y cumpla las normas técnicas existentes para la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública (norma técnica colombiana NTC-6047)³⁵.

Las zonas de circulación como pasillos y corredores deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Ancho de 1.50 metros o 1.80 metros libres, sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleras, percheros, etc.).
- Altura de 2.10 metros o 2.05 metros libres, sin que existan dentro de esa altura elementos como luminarias, carteles, equipamiento, instalaciones y partes propias del edificio.
- Acabados firmes, antideslizantes, sin accidentes o cambios de nivel.



³⁵ Norma Técnica Colombiana NTC-6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicios al ciudadano en la administración pública. Requisitos. ICONTEC 2013.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

- Pisos de tráfico pesado antideslizante, pizarra, porcelanato, granito o similar.
- Alturas de barandas o pasamanos a 0.90 metros.
- Puertas de oficina y salas con apertura interna.
- Rampas de ancho mínimo de 1.20 metros, con descansos de 1.50 metros y pendientes constantes, definidas en relación con la longitud entre descansos.
- Por el acceso de la entrada principal y accesos secundarios debe poder entrar una persona usuaria de silla de ruedas, que es la referencia para que cualquier persona puede usar la puerta.
- Libere el entorno de barreras de movilidad y comunicación como canecas, materas, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.
- Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita deben ser acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
- Contrarreste la presencia de escalones mediante supresión o disposición combinada con rampas o planos inclinados.
- Evite que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1.20 metros preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia del usuario en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta para abrirla.
- Determine las holguras adecuadas de las puertas para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar de manera cómoda, accesible y segura.
- Se recomienda que el área libre para la adecuada movilidad y paso sea como mínimo de 0.90 metros. Si el ingreso está configurado por dos puertas y una de ellas se mantiene cerrada, el espacio libre debe ser al menos de 0.90 metros. Es considerable anotar que en ciudades con altas temperaturas por lo general las puertas están cerradas por cuestiones de conservación del aire acondicionado y son operadas por los usuarios, por lo que deben ser de fácil acceso.
- Implemente un área texturizada de al menos 60.0 centímetros por 90.0 centímetros (holgura mínima de la puerta) antes y después de la misma, con el fin de advertir al usuario con discapacidad visual la presencia de la puerta

- Ubique un mapa gráfico y texturizado a la entrada de la sucursal, concebido de manera simple y sencilla, de manera que todas las personas (incluyendo las personas ciegas y de baja visión y las personas con discapacidad intelectual) apropien la configuración del espacio y tengan conocimiento de los componentes del entorno de manera ágil y certera.
- Evite zonas con filas o controladores de movilidad.
- Evite el uso de tapetes atrapa mugre en la medida de lo posible, estos dificultan la maniobra de los usuarios de silla de ruedas o con caminadores.
- Los baños deben cumplir con los estándares establecidos en accesibilidad para personas con discapacidad, permitir el ingreso de usuarios en silla de ruedas, contar con barandas de apoyo y estar debidamente señalados.
- La disposición y altura de los módulos de atención deben adecuarse para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de las personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja (se consideran de talla baja el hombre que mide menos de 1.40 metros y la mujer que mide menos de 1.30 metros) y los usuarios de silla de ruedas.
- Evite las perillas y pomas de puertas de forma esférica, se deben implementar manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.
- Reubique servicios que estén localizados en plantas altas a las que se deba acceder mediante escaleras o si no es posible, habilite un espacio en planta baja en el que se brinde la misma atención; contemple la posibilidad de implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras, dependiendo de las condiciones estructurales y espaciales del entorno edificado.
- Es importante que la iluminación del espacio sea regulable mediante un interruptor, lo que permitirá ajustarla según las necesidades de las personas, especialmente aquellas con dificultades sensoriales, de igual manera se debe considerar que este espacio no este expuesto a ruidos excesivos.



2.2.1 Accesibilidad de la Información.

Las entidades prestadoras de servicios de justicia recurren a diversos medios para divulgar y dar a conocer la información sobre los servicios que ofertan, dentro de los cuales pueden estar páginas web, correo electrónico, señalización de fachadas, anuncios en prensa, radio y televisión, volantes y demás medios escritos. Cualquiera que sea el medio a emplear, debe garantizarse que la información transmitida sea accesible para las personas con discapacidad. Para ello, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro, concreto, sencillo y sin doble sentido, humor sutil o sarcasmos, que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad (ejemplos: frases simples y cortas, voz coloquial y activa, lenguaje directo, específico y concreto, uso de imágenes).
- Ubique y disponga los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.
- En cuanto sea posible, todo documento impreso debe contar con versión digital accesible en la página web de la entidad.
- La imagen de las personas con discapacidad no debe estar sub- representada ni presentada en segundo plano. También debe estar libre de prejuicios (imagen conmovedora, desamparada) y estereotipos (niños eternos, ángeles, santos o como personas peligrosas).
- Las personas con discapacidad no son héroes, seres extraordinarios, o villanos, por ello evite que sus piezas de información y comunicación demuestren una sobreestimación o subestimación generalizada de ellas.



- Al crear historias sobre personas con discapacidad, lo mejor es consultarlas e incluirlas. Asegúrese de que las historias muestren las experiencias que han vivido desde su perspectiva³⁶.
- Presente la imagen de las personas con discapacidad como personas del común, en sus contextos cotidianos, además, mostrar la interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad en la vida cotidiana y en diversos entornos, lo cual contribuye a romper barreras y mostrar una imagen participativa.
- Por lo general en la puerta principal de la sucursal se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público; esta señal también debe estar impresa en Sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico esté al alcance del usuario con discapacidad visual.
- Revise y cumpla las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web (norma técnica colombiana NTC-5854).
- Revise y cumpla las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano.
- Todas las piezas de la señalética deben poder verse desde diversas alturas (por ejemplo, estando de pies o sentado).
- La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura o fondo, sin incluir materiales brillantes ni refractivos.
- Utilice modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.
- La información esencial debe ser magnificada y totalmente legible, eliminando datos innecesarios.
- Utilice códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa de la entidad en el programa de señalética, en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre otros. Esta implementación facilita la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad intelectual, mental y auditiva.
- Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.
- Diseñe y publique contenidos web livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo.

³⁶ Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad. Naciones Unidas. 2022. Pág. 11

- Tenga siempre en mente la facilidad en la navegación: entre menos pasos para llegar a la información, mejor.
- Los comunicados y toda la información escrita deben incorporarse a las páginas como texto y no como imagen, para que puedan ser leídos por las ayudas técnicas que usan las personas con discapacidad visual.
- Para los textos escritos, utilice un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo, Arial y Verdana, de 14 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). No se recomiendan las fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.
- Evite justificar los textos a la derecha e izquierda a la vez, pues esto dificulta la legibilidad.
- Utilice líneas con no más de 80 caracteres para evitar fatiga visual.
- Emplee una línea gráfica con una paleta de colores básica que responda a la imagen corporativa, con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.
- La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.
- Las imágenes deben ser de buena calidad y contar con una etiqueta ALT o texto alternativo, es decir, descriptores emergentes, garantizando la accesibilidad al contenido desde cualquier navegador.
- Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audio descripción³⁷ e interpretación en lengua de señas colombiana.
- Utilice terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video fílmica. La apropiación de esta terminología permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas con discapacidad en todas las instancias de la prestación del servicio.
- Si el servicio se presta a una persona con baja visión, use tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente Sans-Serif (por ejemplo, Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior, y no use itálicas.
- Procure prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorpore el alcance de los mismos en lenguaje sencillo y coloquial.
- Incorpore en las comunicaciones la información estrictamente necesaria, con frases cortas. Simplifique la redacción y vaya al grano.

³⁷ Sistema que complementa el contenido visual de materiales audiovisuales con descripciones sonoras complementarias que ofrecen información sobre la situación espacial, gestos, actitudes, paisajes, vestuario, entre otros.

- Asegure que las comunicaciones se encuentren en Word, para que puedan ser tomadas por un lector de pantalla.
- Diseñe infografías que faciliten la comprensión del alcance de las comunicaciones.
- Tenga modelos de comunicación llevados a lengua de señas colombiana.

2.3. Ajustes de procedimiento.

Los ajustes de procedimiento son todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el contexto del acceso a la justicia, cuando se requieran en un caso determinado, para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás ³⁸.

A diferencia de los ajustes razonables, los ajustes de procedimiento no están sujetos a un análisis de carga desproporcionada o indebida. Sin embargo, comparten con los ajustes razonables el carácter de ser soluciones personalizadas, es decir, que responden al principio de individualización. Esto implica que las modificaciones y adaptaciones se diseñan específicamente para atender las necesidades particulares de cada usuario, asegurando así un enfoque centrado en la persona ³⁹.

³⁸ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 9.

³⁹ Ibidem, p. 46



Es fundamental que el reconocimiento de los ajustes de procedimiento se realice desde un enfoque diferencial, asegurando que su objetivo no sea mejorar la posición de las personas con discapacidad ni generar un desequilibrio entre las partes procesales. Tampoco deben ser concebidos con el propósito de protegerlas de manera paternalista, favorecer su causa o brindarles asesoría⁴⁰. Dichos ajustes deben respetar siempre la plena capacidad de las personas con discapacidad para tomar decisiones, garantizando su derecho a una participación plena y efectiva en el sistema de administración de justicia.

Con el fin de contribuir a la garantía del acceso a la justicia de las personas con discapacidad, se recomiendan los siguientes ajustes de procedimiento:

a) Intermediarios y facilitadores independientes:

- Programas de intermediarios o facilitadores formados para ayudar en la comunicación entre personas con discapacidad y el sistema de justicia.
- Determinación de ajustes necesarios y apoyo adecuado durante todo el procedimiento que se adelante.

b) Modificaciones de los procedimientos:

Audiencias flexibilizadas para garantizar un trato justo y la participación plena de las personas con discapacidad.

Algunos ejemplos incluyen:

- Adecuación del lugar de atención y de los espacios de espera, para asegurar accesibilidad y comodidad.
- Supresión del uso de togas en aquellos casos en que representen una barrera para la participación plena y en igualdad de condiciones.
- Ajustes en el ritmo de las audiencias, diligencias o entrevistas y en el lenguaje utilizado de acuerdo con las necesidades de la persona.
- Uso de grabaciones de audio y/o video como prueba o testimonio cuando sea necesario para garantizar la participación.
- Entradas al edificio y salas de espera separadas, y pantallas de protección para separar a las personas con discapacidad de las demás, si fuera necesario, para evitar sufrimiento físico o emocional.
- Modificaciones a la metodología para preguntar en las circunstancias adecuadas, como permitir preguntas orientadas, evitar preguntas compuestas, encontrar alternativas a las preguntas hipotéticas complejas.

⁴⁰ Ibidem p. 47

- Proporcionar tiempo adicional para responder, permitir descansos cuando sea necesario y utilizar un lenguaje sencillo.

c) Apoyo a la comunicación:

Debe facilitarse la comunicación y la interacción con las personas con discapacidad con el fin de asegurar su plena participación en cada etapa en la atención en servicios de justicia, para lo cual se tomarán las siguientes medidas⁴¹:

i) Asegurar que en todos los servicios de justicia se brinde el apoyo técnico y de cualquier otra índole necesario para que las personas con discapacidad puedan utilizar cualquier forma, modo o medio de comunicación que requieran para garantizar su participación plena, incluidos:

- Sistemas y dispositivos de audición asistida.
- Subtitulado abierto, codificado y en tiempo real y dispositivos y decodificadores de subtitulado.
- Productos de telecomunicación basados en voz, texto y video.
- Videotexto.
- Transcripción en tiempo real asistida por ordenador.
- Programas informáticos de lectura de pantalla, programas de ampliación y lectores ópticos.
- Dispositivos de descripción de vídeo y de segundo programa de audio, que captan señales de audio para programas de televisión.
- Sistemas de comunicación aumentativos y alternativos.

ii) Proporcionar apoyo a la comunicación, adicional al de los intérpretes, mediante la participación de terceras partes, entre las que pueden incluirse:

- Personas encargadas de tomar notas.

⁴¹ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 16.



- Intérpretes de lenguaje de signos e intérpretes orales cualificados.
- Servicios de retransmisión.
- Intérpretes de comunicación por medio del tacto.

iii) Asegurar que todos los intérpretes puedan desempeñar su labor de manera eficaz, precisa e imparcial, tanto en la recepción (es decir, comprenden lo que dicen las personas con discapacidad) como en la expresión (es decir, tienen la capacidad necesaria para transmitir la información a esas personas), utilizando el vocabulario especializado necesario (jurídico o médico, entre otros) y respetando las normas profesionales, éticas y de confidencialidad.

d) Ajustes para Personas Acusadas, Privadas de la Libertad y Detenidas:

- Disponibilidad de intermediarios o facilitadores durante investigaciones y detenciones.
- Eliminación de barreras que dificultan que presos o detenidos con discapacidad impugnen su situación.
- Capacitación continua al personal de policía, fiscales, jueces y personal penitenciario, sobre los derechos de las personas con discapacidad, comunicación accesible y trato inclusivo.
- Implementar ajustes razonables en el procedimiento y las instalaciones para garantizar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad.
- Eliminación de barreras, ofrecer apoyo individualizado a las personas con discapacidad según sus necesidades específicas, incluyendo asistencia legal, intérpretes y personas de apoyo.

e) Solicitudes y ofrecimientos de ajustes:

Las personas con discapacidad pueden solicitar ajustes de acuerdo a sus necesidades.

También se debe garantizar que los ajustes sean adecuados, especialmente para niños y niñas con discapacidad.

Adicionalmente, presentamos algunas sugerencias de ajustes de procedimiento que se pueden aplicar según el caso:



- Enviar documentos de forma digital en formato Word para una persona con discapacidad visual que usa lector de pantalla.
- Contar con materiales informativos y accesibles acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en sistema Braille.
- Contar con materiales informativos empleando macrotipos⁴² teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

Letra Arial o Verdana

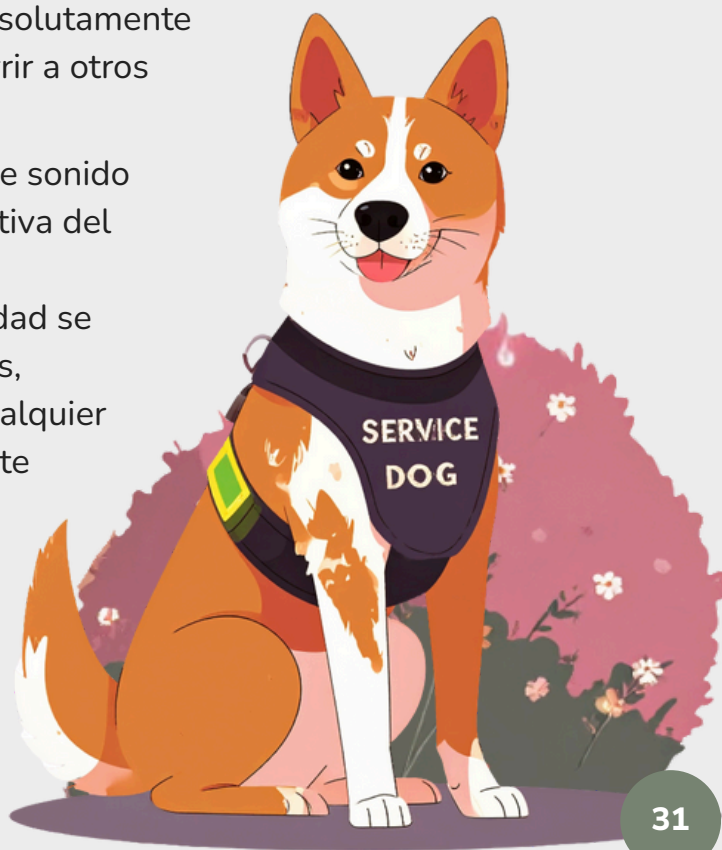
Tamaño de la letra entre 12 a 36 puntos,

Alineado a la izquierda,

Interlineado 1.5 a doble,

Uso de sangría (para facilitar la identificación del inicio del párrafo).

- Trasladarse al lugar de residencia del usuario cuando no se encuentre en condiciones de acudir al sitio donde se brinda la atención.
- Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad.
- Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona con discapacidad, acompañen y asistan en los espacios de prestación del servicio. Esto, sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello y respetando su plena capacidad en la toma de decisiones.
- No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio.
- Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la entidad, sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él.
- Proveer un sistema de amplificación de sonido que permita mejorar la recepción auditiva del usuario.
- Permitir que la persona con discapacidad se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.



⁴² Impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, entre otros, para el acceso a la información para personas con baja visión o adultos mayores.

- Facilitar el uso de recursos que favorezcan la concentración y tranquilidad del usuario, como audífonos, música, posturas determinadas, consumo de alimentos, u otras necesidades que favorezcan su bienestar y participación. .
- Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento.
- Flexibilizar los trámites e incluso los términos, de acuerdo con las particularidades del caso.
- Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, diligenciamiento de formatos) o en la movilización dentro de la entidad.
- Recurrir al registro audiovisual de la expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, en lugar de la redacción y suscripción de documentos.

2.4. Acceso a la información y notificaciones legales.

Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y recibir información, comunicaciones y las notificaciones legales en el momento oportuno y de manera accesible en igualdad de condiciones con las demás⁴³.

Debe garantizarse que las personas con discapacidad puedan acceder a la información sobre los sistemas y procedimientos de justicia por diversos métodos, incluidos, según proceda y sea necesario:

- Lenguaje de signos.
- Sitios web accesibles.
- Servicios de bucle magnético⁴⁴, radio o infrarrojos.
- Dispositivos de amplificación y lupas para documentos.
- Subtítulos.
- Braille.
- Lenguaje sencillo y de fácil lectura.

Debe asegurarse que todas las notificaciones que requieran una respuesta o acción (por ejemplo, los emplazamientos, las citaciones, los autos, las órdenes y las sentencias y decisiones) estén disponibles por medios y en formatos accesibles.

⁴³ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 19.

⁴⁴ “Un bucle magnético es una ayuda auxiliar para personas con prótesis auditivas, bien sea audífonos o implantes, que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora de todo tipo y del lenguaje”. Fundación Canaria de Personas con Sordera. <http://www.laborsord.org/blog/34-bucles-magneticos-personas-sordas-accesibilidad>

Las notificaciones y la información deben ofrecer explicaciones claras y comprensibles sobre el funcionamiento del acto procesal, las expectativas durante el proceso, los requisitos para la persona involucrada y los recursos disponibles para obtener ayuda en la comprensión del proceso y de sus derechos. Todo esto debe expresarse en un lenguaje accesible, evitando la mera repetición de leyes, reglamentos, políticas o directrices, y utilizando un lenguaje sencillo.

Asimismo, se debe garantizar que se proporcione apoyo en tiempo real a las personas que necesiten asistencia para comprender las notificaciones y la información, a través de intérpretes, guías, lectores, intermediarios, facilitadores u otros medios de apoyo apropiados.

2.5. Debido proceso y salvaguardias.

Igualdad de condiciones con las demás y los prestadores de servicio de justicia deben realizar los ajustes necesarios para garantizar el debido proceso.

Los ajustes de procedimiento, cuando sean necesarios, deben estar a disposición de todas las personas con discapacidad, incluidas las personas sospechosas y acusadas, que necesiten asistencia para participar de forma efectiva en los servicios de justicia.

En consecuencia, deben tomarse las siguientes medidas:

- Garantizar que se presuma la inocencia de todas las personas sospechosas o acusadas con discapacidad hasta que se demuestre su culpabilidad ante la ley, asegurando el debido proceso y las garantías judiciales.
- Velar por que se proporcione a las personas con discapacidad información accesible y comprensible sobre sus derechos, incluido el derecho a no declarar contra sí mismas.
- Asegurar que, en todas las interacciones con los primeros intervinientes, las personas con discapacidad tengan derecho a estar libres de cualquier discriminación y cualquier uso de la fuerza o la coacción por motivos de discapacidad, por ejemplo, por la percepción de diferencias en el comportamiento o la forma de

comunicación, incluso mediante la prestación de apoyo adecuado no relacionado con la participación de la policía o de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley e independiente de ellos.

- Asegurar que se realicen ajustes de procedimiento para las personas con discapacidad en el momento de su detención, incluidas las adaptaciones de los procedimientos y el apoyo a la comunicación, y se usen técnicas para reducir la tensión, cuando proceda, para salvaguardar todas las garantías procesales y evitar la violencia y los abusos.
- Elaborar, promulgar y aplicar normativas, directrices, procedimientos y políticas para proteger a las personas con discapacidad de la explotación a causa de su discapacidad en cualquier fase del proceso de justicia.
- Asegurar la disponibilidad de ajustes de procedimiento, incluidos los servicios de apoyo, para la participación efectiva de las personas con discapacidad, a fin de que tengan derecho a tomar sus propias decisiones sobre la forma de defenderse en igualdad de condiciones con las demás.
- Velar por que haya servicios de atención sanitaria y apoyo psicosocial disponibles para las personas con discapacidad que lo soliciten, basados en su consentimiento libre e informado, con independencia del resultado de cualquier actuación policial o procedimiento judicial, y que no estén supeditados a una aceptación de los cargos, confesión o condena.

2.6. Asistencia jurídica asequible.

Debe proporcionarse asistencia jurídica gratuita o a un precio asequible a los niños y las niñas con discapacidad en todos los casos, y a todas las demás personas con discapacidad en todos los procesos y procedimientos legales⁴⁵.

La asistencia jurídica debe ser competente y estar disponible de manera oportuna para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en cualquier procedimiento legal.

La asistencia jurídica brindada debe ser efectiva y accesible en términos de formato, ubicación y comunicación, lo que implica garantizar que sea:

⁴⁵ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág.21.

- **Accesible físicamente.**

El servicio de asesoría debe brindarse en instalaciones que cuenten con condiciones de accesibilidad, pero también debe garantizarse que pueda ser prestado en el domicilio de la persona o a través de medios tecnológicos igualmente accesibles.

- **Accesible comunicacionalmente.**

El servicio de asesoría debe prestarse asegurando que la información y los mensajes puedan ser comprendidos por las personas con discapacidad, independientemente de sus habilidades o deficiencias sensoriales, cognitivas o físicas, esto implica utilizar diversos canales y formatos para transmitir la información, así como realizar los ajustes razonables que se requieran.

- **Sensible a las necesidades específicas y a la autonomía de la persona.**

La asesoría jurídica debe prestarse reconociendo que las personas con discapacidad cuentan con capacidad legal, respetando siempre su voluntad y preferencias y garantizando el acceso a los ajustes y los apoyos que requieran.

Deben aplicarse leyes, normativas, políticas, directrices y prácticas que otorguen el derecho a la asistencia jurídica en los servicios de justicia, con independencia del papel de las personas con discapacidad en el proceso o de las posibles consecuencias o resultados.

Las personas con discapacidad deben tener acceso a programas de asistencia jurídica que les proporcione representación jurídica en caso de que no pueden permitirse contratarla.



Como ejemplo de lo anterior, el Sistema Nacional de Defensoría Pública, a cargo de la Defensoría del Pueblo, tiene como finalidad proveer el acceso de las personas a la Administración de Justicia en materia penal, en condiciones de igualdad y en los términos del debido proceso con respeto de los derechos y garantías sustanciales y procesales.

El Sistema Nacional de Defensoría Pública presta sus servicios en favor de las personas que por sus condiciones económicas o sociales se encuentran en circunstancias de desigualdad manifiesta para proveerse, por sí mismas, la defensa de sus derechos⁴⁶.

En ese mismo sentido, aplican los servicios de los consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior que prestan servicios de asesoría jurídica, conciliación extrajudicial en derecho, representación judicial y extrajudicial, adelantamiento de actuaciones administrativas e interposición de recursos en sede administrativa y pedagogía en derechos. Así mismo, prestan servicios de conciliación en equidad, mediación, mecanismos de justicia restaurativa y litigio estratégico de interés público.

Los consultorios jurídicos prestan servicios de asesoría jurídica y litigio estratégico de interés público a sujetos de especial protección constitucional, a personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un profesional en Derecho, y en general a personas o grupos que, por sus circunstancias especiales, se encuentren en situación de vulnerabilidad o indefensión, cuando se trate de asuntos íntimamente ligados con su condición⁴⁷.

De otra parte, en caso de que la persona con discapacidad que interviene como demandante o demandado en un proceso judicial, no pueda asumir los gastos del proceso, puede acudir al amparo de pobreza.



⁴⁶ Ley 941 de 2005. Artículos 1 y 2.

⁴⁷ Ley 2113 de 2021. Artículo 8.

Se concede el amparo de pobreza a la persona que no se halle en capacidad económica de atender los gastos del proceso sin menoscabo de lo necesario para su propia subsistencia y la de las personas a quienes por ley debe alimentos, salvo cuando pretenda hacer valer un derecho litigioso a título oneroso ⁴⁸.

En todo caso, deben tomarse medidas para que las personas con discapacidad dispongan de asistencia jurídica gratuita en condiciones que no sean menos favorables que las de las personas sin discapacidad y, como mínimo, siempre que sea necesario, de manera individualizada, como ajuste de procedimiento.

Además de la asistencia jurídica, el acceso a asesoramiento jurídico se puede brindar mediante, por ejemplo, servicios por teléfono, a través de un portal digital o servicios de ayuda jurídica en línea, utilizando tecnología de asistencia si es necesario.

Los servicios especializados para las víctimas como, por ejemplo, los dedicados a la violencia de género, deben ser accesibles para las personas con discapacidad.

Los abogados y los servicios de asistencia legal deben respetar y defender la voluntad y las preferencias de sus clientes con discapacidad y seguir sus instrucciones expresas.

2.7. Denuncias y Recursos.

Las personas con discapacidad tienen derecho a presentar denuncias e iniciar procedimientos legales en relación con delitos contra los derechos humanos y violaciones de los mismos, a que se investiguen sus denuncias y a que se les proporcionen recursos efectivos⁴⁹.

Debe disponerse de mecanismos accesibles, fáciles de utilizar, transparentes y eficaces para que las personas puedan presentar denuncias sobre delitos contra los derechos humanos y violaciones de los mismos.

⁴⁸ Código General del Proceso. Artículo 151.

⁴⁹ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág.24.



Debe velarse por que las personas con discapacidad puedan presentar denuncias penales en igualdad de condiciones con las demás.

Los mecanismos para presentar denuncia, así como para iniciar procesos en otras jurisdicciones deben ser accesibles, para lo cual se pueden utilizar, por ejemplo, líneas de atención telefónica o medios electrónicos.

Se debe garantizar a las personas con discapacidad el acceso a métodos alternativos de solución de controversias, en igualdad de condiciones con los demás, aplicando los ajustes de procedimiento que se requieran.

En las investigaciones y los mecanismos de denuncia se deben tener en cuenta las cuestiones de género para garantizar que las víctimas de la violencia de género puedan y quieran presentarse en condiciones de seguridad.

Las instituciones de servicios de justicia que conocen de casos de violencia de género, delitos de odio, infancia y trata de personas deben ser accesibles a las personas con discapacidad y responder a sus necesidades.

Debe garantizarse, cuando se requiera, que los mecanismos de atención prevean el anonimato y la confidencialidad.

Todos los investigadores, incluidos los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, deben conocer los derechos de las personas con discapacidad y estar atentos, durante todas las etapas del proceso, a la posibilidad de que se necesiten ajustes de procedimiento cuando las investigaciones impliquen a personas con discapacidad.

Cuando proceda, se contratará o facilitará la participación de un intermediario o facilitador o a otra tercera parte que se requiera para que preste asistencia en el proceso de investigación. Este tercero, en respeto a la presunción de capacidad jurídica, no tiene como función sustituir la toma de decisiones de la persona con discapacidad, que es la titular del derecho en cuestión.



Cuando los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley trabajen con víctimas con discapacidad deben evaluar el riesgo de que éstas sean objeto de nuevos delitos y la necesidad de adoptar medidas voluntarias de protección (como un refugio seguro).

2.8. Sensibilización y Formación.

Con el fin de garantizar el acceso a la justicia, es necesario eliminar los obstáculos para las personas con discapacidad impartiendo formación sobre sus derechos a todos los funcionarios de justicia, incluidos los agentes de policía, los funcionarios judiciales, los abogados, los profesionales de la salud, los expertos forenses, los profesionales de los servicios a las víctimas, los trabajadores sociales y el personal encargado de la libertad vigilada, las prisiones y la detención de menores⁵⁰. Para ello se pueden adoptar las siguientes medidas:

- Las personas que desempeñen una función en la administración de justicia deben recibir formación basada en los derechos humanos sobre los derechos de las personas con discapacidad y la realización de ajustes.
- Proporcionar formación de manera continuada a todas las personas que trabajan en la administración de justicia, que puede ser impartida con la participación de instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones que representan a las personas con discapacidad.
- Formar a los prestadores de servicios de justicia sobre las buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad, en particular con la respuesta, el comportamiento y la realización de ajustes adecuados.
- Los programas de formación deben abordar por lo menos los siguientes temas:
 - Factores o características del sistema que pueden crear obstáculos para las personas con discapacidad.
 - La eliminación de los obstáculos para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.
 - La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y el modelo social de discapacidad basado en los derechos humanos.
 - La afirmación de que las personas con discapacidad tienen derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica, que incluye la lucha contra los prejuicios y estereotipos nocivos en materia de género y discapacidad.

⁵⁰ Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 2020. Pág. 27

- La obligación de respetar la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, incluida la legitimación para actuar y la capacidad legal.
- Las competencias de comunicación, incluida la identificación de la necesidad de contratar a expertos para prestar asistencia en materia de comunicación.
- La distensión de las situaciones y la prevención del uso de la fuerza.
- Ajustes razonables.
- La lucha contra el capacitismo y los prejuicios contra las personas con discapacidad.
- Los derechos sexuales y reproductivos.
- Reconocer y abordar las formas interrelacionadas de discriminación que pueden experimentar las personas con discapacidad debido a otros factores, como el sexo, el género, la pertenencia a pueblos indígenas, la raza, la orientación sexual, la situación migratoria, la pertenencia a minorías o a comunidades en situación de vulnerabilidad, y la pobreza. Es fundamental tener en cuenta el enfoque de interseccionalidad para garantizar respuestas inclusivas y adecuadas a las múltiples dimensiones de la discriminación.
- Comprensión del derecho de las personas con discapacidad a tener igualdad de acceso a la información y concienciación sobre el mismo.



2.9. Trato inclusivo.

Con el objetivo de garantizar el acceso a la justicia para las personas con discapacidad, se plantean una serie de estrategias orientadas a brindar una atención adecuada, basada en el respeto por la diversidad, la autonomía y la dignidad de cada persona. Estas estrategias promueven un trato respetuoso, inclusivo y empático, tanto en la comunicación como en la atención, y se detallan a continuación:

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”
- No generalice, el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si acostumbra a saludar con un apretón de manos al inicio de la entrevista, no omita este gesto por el hecho de que la persona tenga una discapacidad, a menos que existan razones evidentes para no hacerlo. El trato debe ser igualitario y respetuoso desde el primer momento.
- Actúe con criterio, de manera respetuosa y eficaz. No permita que la falta de conocimiento o información sobre la discapacidad se convierta en una barrera para establecer una relación adecuada y digna con la persona.
- Pregunte, siempre con respeto. Esta es la clave para una atención adecuada. Preséntese de manera cordial, por ejemplo: Buen día, señor(a), mi nombre es Juan Martínez. ¿Cuál es su nombre? Luego, consulte si necesita apoyo: ¿Desea que le ayude en algo? Si la persona indica que no necesita ayuda, respete su decisión. En caso afirmativo, continúe con una pregunta como: ¿Podría indicarme cómo puedo ayudarlo?
- Ubíquese de manera que la persona pueda percibir su presencia y atención. Adapte su comunicación según las necesidades de cada persona, sin imponer contacto visual directo, ya que algunas personas, como aquellas dentro del espectro autista, pueden sentirse incómodas o sobre estimuladas al mirar a los ojos.
- Evite distracciones como el uso del celular o el monitor durante la atención. Aunque la persona no tenga contacto visual directo o tenga discapacidad visual, puede percibir claramente si no se le está prestando atención.
- Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad. Toda persona debe ser tratada con respeto, sin prejuicios ni estigmas. Recuerde que la discapacidad no define a la persona; lo esencial es reconocerla como sujeto de derechos en igualdad de condiciones.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, cuidador, apoyo o intérprete, diríjase siempre directamente a ella, no a su acompañante. Mantenga el contacto y la comunicación con la persona con discapacidad.
- Si necesita aclarar algo, formule primero la pregunta a la persona con discapacidad. Solo en caso de no obtener respuesta o si la situación lo requiere, puede dirigirse a su acompañante, siempre con respeto y sin asumir la incapacidad de la persona.
- Cuando sea necesario interactuar con el acompañante, consulte primero a la persona con discapacidad, si está de acuerdo con que se le formule una pregunta a su apoyo, cuidador o intérprete. Esto refuerza el respeto por su autonomía y capacidad de decisión.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Utilice lenguaje simplificado, evite términos técnicos o jurídicos.
- Use la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se sugiere colocarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación.



- No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” ¿Algo no es claro? ¿Tiene alguna duda?
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal y descriptiva más que gestual.
- Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- Si es necesario indicar la ubicación de un objeto (como una silla o una escalera), guíe a la persona ciega de manera respetuosa, colocando su mano sobre el respaldo de la silla o la baranda, permitiéndole así identificar la ubicación de manera segura.
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad.
- Evite adoptar actitudes infantilizadoras o paternalistas. Trate siempre a la persona con discapacidad con el mismo respeto y consideración que a cualquier otra, reconociendo su autonomía y capacidad de decisión.
- Sea empático, comprensivo y paciente. Escuche activamente, respete el ritmo de la persona con discapacidad y demuestre comprensión: póngase en su lugar, valide sus emociones y ofrezca apoyo con calma, asegurándose de que se sienta escuchada, respetada y valorada.



EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Personas con capacidades diferentes /Personas especiales	
Minusválido / Defecto de nacimiento	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), intelectual o cognitiva, mental o psicosocial, o múltiple
/ Malformación / Postrado	
Deforme / Enano / Confinado a una	
silla de ruedas / Cojo / Mudo / Manco /ciego	
Sordomudo / Tullido / Lisiado /	
Paralítico / Retardado o retrasado mental / Loco /psicótico / demente /	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico /	
Esquizofrénico / Epiléptico /mongólico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito	
Mudito / Mochito / Discapacitadito	
Autista	Persona con autismo
Mongol, mongólico, downy	Persona con síndrome de Down
Persona Normal	Persona sin discapacidad

- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible usar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

2.10. Enfoque de género e interseccionalidad.

Las mujeres y las niñas con discapacidad afrontan obstáculos en la mayor parte de los ámbitos de la vida. Esos obstáculos generan situaciones en las que existen formas múltiples e interseccionales de discriminación contra las mujeres y las niñas con discapacidad, en particular en relación con: la igualdad de acceso a la educación, las oportunidades económicas, la interacción social y la justicia; el igual reconocimiento como persona ante la ley; y la capacidad de participar en la política y ejercer control sobre sus propias vidas en diversos contextos, por ejemplo, respecto de la atención de la salud, incluidos los servicios de salud sexual y reproductiva, y de dónde y con quién desean vivir⁵¹.



⁵¹ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General N° 3, sobre las mujeres y las niñas con discapacidad. Pág. 1

Los Estados parte de la CEDAW⁵² y la CDPD tienen la obligación de garantizar la eliminación de prejuicios, estereotipos y prácticas nocivas que afectan a las mujeres, en especial a aquellas con discapacidad. La CEDAW, en su artículo 5(a), insta a los Estados a erradicar costumbres y actitudes basadas en la inferioridad o en roles estereotipados de género. Por su parte, la CDPD, en el artículo 18.1(b), exige la adopción de medidas eficaces contra los imaginarios que perpetúan estereotipos y prejuicios relacionados con la discapacidad, el género y la edad en todos los ámbitos de la vida. En este contexto, los Estados tienen el deber de implementar acciones concretas para dismantlar los imaginarios colectivos que limitan el ejercicio pleno de la capacidad jurídica de las mujeres con discapacidad, promoviendo así su igualdad y pleno disfrute de derechos fundamentales⁵³.

Para garantizar la integración de los enfoques de género y de interseccionalidad, es esencial interpretar las disposiciones de la CEDAW en conjunto con lo establecido en el artículo 6 de la CDPD. Este artículo obliga a los Estados a adoptar medidas que aseguren que las mujeres y niñas con discapacidad puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Además, establece que los Estados deben tomar acciones pertinentes para promover el desarrollo, el avance y el empoderamiento de las mujeres con el propósito de garantizarles el pleno ejercicio y disfrute de los derechos fundamentales reconocidos en la Convención⁵⁴.



⁵² Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Adoptada por las Naciones Unidas en 1979, el CEDAW es el tratado de derechos humanos más importante para las mujeres. <https://www.ohchr.org/es/treaty-bodies/cedaw/introduction>

⁵³ ONU Mujeres. (2024). Capacidad legal de mujeres con discapacidad en Colombia. P. 18 -20. Recuperado de https://colombia.unwomen.org/sites/default/files/2024-03/capacidad_legal_de_mujeres_con_discapacidad_en_colombia_2.pdf

⁵⁴ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 6.

Para la incorporación de los enfoques de género e interseccionalidad, se recomienda las siguientes estrategias:

La incorporación de los enfoques de género e interseccionalidad es fundamental para identificar y abordar las barreras ocultas que perpetúan desigualdades, exclusiones y violencias, dificultando para las mujeres con discapacidad el acceso efectivo a la administración de justicia y en igualdad de condiciones con las demás personas. Estos enfoques permiten visibilizar las múltiples dimensiones de discriminación que enfrentan las mujeres con discapacidad, considerando factores como género, raza, etnia, clase social, orientación sexual, entre otros. Al integrarlos en los sistemas de justicia, se promueve un análisis más profundo y una respuesta más inclusiva, asegurando que los derechos de todos los individuos sean respetados y protegidos, sin importar su contexto o circunstancias.

Para la implementación de tales enfoques, ONU MUJERES sugiere un análisis de los siguientes criterios, entre otros⁵⁵:

- **Reflexividad:** Examinar los sesgos inconscientes, creencias, juicios y prácticas por parte de los operadores que implementan la Ley, así como otros sectores de la sociedad que puedan influir en la forma en cómo se garantiza la ley.
- **Identidades intersecadas:** Considerar cómo interactúan diversas identidades para crear efectos sociales que varían según el tiempo y el lugar y que pueden impactar directamente en cómo se accede a la capacidad jurídica.
- **Relaciones de poder:** Identificar relaciones de poder que impactan directamente en la adecuada implementación de la ley de capacidad jurídica con un enfoque de género.

En comparación con las mujeres sin discapacidad y con los hombres con discapacidad, las mujeres con discapacidad han enfrentado históricamente la vulneración de derechos fundamentales, especialmente aquellos relacionados con su capacidad para tomar decisiones y definir su proyecto de vida. Esto afecta directamente su autonomía en áreas como la salud, incluyendo los derechos sexuales y reproductivos, que enfrentan barreras físicas, culturales y sociales.

⁵⁵ ONU Mujeres. (2021). Intersectionality resource guide and toolkit. Organización de las Naciones Unidas [ONU], p. 13 y siguientes. Recuperado de <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-01/Intersectionality-resource-guide-and-toolkit-en.pdf>

Asimismo, la falta de independencia económica limita su control sobre recursos financieros y bienes, perpetuando ciclos de dependencia. Estas restricciones también afectan su participación en decisiones clave que impactan su vida personal, sus familias, comunidades y la sociedad. Abordar estas problemáticas es esencial para garantizar su plena inclusión y respeto a sus derechos, incluido el derecho al acceso efectivo a la administración de justicia⁵⁶.

Recomendaciones para la atención de mujeres con discapacidad:

- Indagar sobre posibles barreras o ambientes opresivos que puedan estar limitando su autonomía o capacidad de decisión, y orientar sobre recursos o apoyos disponibles.
- Identificar posibles escenarios de violencia de género que afecten la autonomía de mujeres con discapacidad, especialmente en casos de sustitución de facto o influencia indebida en sus decisiones.
- Realizar acciones que busquen fortalecer una autopercepción positiva en mujeres con discapacidad, sensibilizando sobre temas como autonomía, autodeterminación y confianza.
- Facilitar un diálogo donde las mujeres con discapacidad puedan relatar sus experiencias personales, destacando sus derechos y necesidades, sin enfocarse exclusivamente en sus deficiencias o diagnóstico de salud.
- Identificar y visibilizar los prejuicios y estereotipos asociados a las mujeres con discapacidad para promover una comprensión más inclusiva y justa de sus derechos.
- Evitar usos del lenguaje que refuercen prejuicios, cuestionen la autonomía, desacrediten las aptitudes cognitivas o mentales de las mujeres con discapacidad, o que, en el extremo opuesto, sobrevaloren sus experiencias de vida de manera condescendiente.



⁵⁶ ONU Mujeres. (2023). Guía para la implementación del enfoque de género en la Ley de Capacidad Legal, p. 23. Recuperado de <https://colombia.unwomen.org/es/digital-library/publications/2023/12/guia-para-la-implementacion-del-enfoque-de-genero-en-la-ley-de-capacidad-legal>.

3. FASES DE LA ATENCIÓN

Las fases de la atención son los momentos en los cuales se deben desplegar acciones concretas para superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que tradicionalmente han enfrentado las personas con discapacidad.

3.1. Alistamiento.

- Verifique que se cuente con los elementos necesarios para asegurar la accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información para las personas con discapacidad, garantizando que estos recursos estén libres de prejuicios y estereotipos.
- Disponga de las herramientas de software lector y magnificador de pantalla, descargado en computadores que puedan ser utilizados por la persona usuaria. Recuerde que muchas de estas herramientas son gratuitas y solo requieren ser descargadas.
- Capacite a todo el personal que hace parte de la cadena de atención al usuario, en asuntos relacionados con discapacidad y en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo y con enfoque de género e interseccionalidad.



- Asegure que los diversos formatos que emplea y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se encuentren amparados por criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.
- Identifique quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad, así como las organizaciones o redes de y para personas con discapacidad a las que en determinado momento puede recurrir para prestar un mejor servicio.
- Implemente procesos de formación interna en lengua de señas colombiana o en su defecto, establezca convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana, y verifique que se haga una primera capacitación a los intérpretes para que se familiaricen con términos técnicos y con el proceso de justicia correspondiente.
- Instale herramientas tecnológicas que permitan la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual, y capacite al equipo en su utilización.
- Los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía deben contar con los apoyos necesarios, tales como LSC, subtitulación, voz en off. Esta disposición es orientada a criterios de lenguaje claro, para que toda persona sorda pueda acceder a ellos⁵⁷.
- Suscriba un acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, que los obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.
- Ajuste los formatos y demás opciones para solicitar servicio, de manera que incorporen la posibilidad de que el usuario señale qué ajustes y apoyos va a requerir.
- Haga un listado de qué ajustes pueden requerirse por los usuarios con discapacidad, y adelántese a garantizar que los mismos estén disponibles.

3.2. Acogida

Esta fase marca el primer encuentro del usuario con discapacidad, con el personal institucional. Consiste en dar la bienvenida al usuario e indicar a quién dirigirse o cómo solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

⁵⁷ Guía para la Atención a Población Sorda en el Acceso a la Justicia. Ministerio de Justicia y del Derecho. 2023. Pág. 17. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20ATENCIÓN%20A%20POBLACION%20SORDA%20EN%20EL%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf>

- Si el primer contacto del usuario es con un vigilante, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención prioritaria.
- Permita siempre el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones de la entidad.
- Si la entidad opta por turnos electrónicos, debe garantizar que se disponga de un lector sonoro o de un sistema alternativo que permita a las personas con discapacidad (visual, auditiva u otra) estar al tanto del momento en que les corresponde ser atendidas. Además, debe considerarse la posibilidad de contar con personal de apoyo que facilite el proceso de acceso y participación de las personas con discapacidad en el trámite.

3.3. Registro

El momento del registro del usuario tiene diferentes variaciones, que dependen de la forma como ha sido planeado el procedimiento en cada entidad.

Este registro corresponde principalmente a la atención suministrada en la recepción, es allí donde se debe dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la entidad.



- Si la circunstancia lo amerita, ofrezca al usuario la posibilidad de trasladarse a un lugar más adecuado y silencioso para transmitirle la información requerida o guiarlo en el diligenciamiento del formato. Sin embargo, esta acción debe ser siempre consensuada con la persona y no debe asumirse como una necesidad para todas las personas con discapacidad. Además, asegúrese de que este traslado no sea percibido como un aislamiento innecesario.
- Cuenten con personal formado en lengua de señas o establezcan convenios con asociaciones de lengua de señas colombiana que suministren el servicio de interpretación cuando se requiera o cuenten con servicios de interpretación en línea.
- Disponga de infografías, videos sencillos y documentos de fácil lectura, para informar acerca de los servicios que se prestan, en qué consisten, qué esperar de ellos y cuál es el rol que ha de desempeñar la persona que los solicita.
- Brinde orientación y retroalimentación visual, audible o táctil, en el proceso de interacción con los formatos.
- Si se trata de una herramienta virtual, procure utilizar botones y casillas que deben tener instrucciones claras de diligenciamiento, señalización de campos obligatorios y, en lo posible, activación del auto llenado. Si se trata de un formato escrito, emplee siempre lenguaje de fácil lectura. En uno u otro caso, procure que el formato sea tan breve, amigable y sencillo como sea posible, y esté atento a prestar el apoyo que su diligenciamiento requiera.
- La información y preguntas contenidas en el formulario de registro debe estar explicada de forma clara. Esto también aplica para la información que debe ser entregada por escrito en esta fase, por ejemplo, fichas, turnos y folletos informativos.
- De ser necesario, brinde apoyo en el diligenciamiento de solicitudes de atención.
- Asegúrese de preguntar sobre los apoyos y/o ajustes requeridos para la prestación del servicio. En caso de no tener respuesta, y de estimarlo necesario, vele porque el equipo interdisciplinario acompañe esta identificación.
- Indique claramente al usuario el lugar exacto al que debe dirigirse y asegúrese de que lo ha comprendido correctamente. Si el usuario no entiende la indicación, repita el mensaje o reestructure la frase utilizando un lenguaje más sencillo y adecuado, sin perder el sentido. De ser necesario, disponga de una persona que lo acompañe al sitio para garantizar que llegue sin dificultades.
- Si el usuario no le entiende, repita el mensaje, o construya la frase de otra manera más sencilla pero correcta, y con palabras de significado similar.

- Ayude a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
- Hable de manera clara y directa, evitando el uso de términos demasiado técnicos, a menos que pueda asegurarse de que el mensaje ha sido comprendido. Asimismo, evite utilizar frases con doble sentido, metáforas o símiles que puedan generar confusión.
- Haga preguntas cortas y precisas.
- No dé más de una (1) instrucción a la vez.
- Plantee la posibilidad de concentrar en una sola oficina la realización del trámite, para que la persona no deba transitar por una y otra oficina.

3.4. Atención.

- Recuerde que, con ocasión de la expedición de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, desde 2006 ha operado un cambio de paradigma en virtud del cual se reconoce que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica, en igualdad de condiciones con las demás, en todos los aspectos de la vida.
- En caso de que el asunto expuesto por el usuario no sea de su competencia, indíquelo así y, de ser posible, acompañe al usuario al lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud o inquietud.
- Adapte el lugar para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles (por ejemplo, instalación de pantallas y monitores).
- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, se debe preparar con antelación la información esencial que se dará a conocer a quienes intervengan en el asunto, por ejemplo, magnificada y legible, en medios sonoros, o utilizando sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, siempre eliminando los datos que se consideren innecesarios.
- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, solicite el apoyo de una persona idónea para facilitar la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana), y realice los ajustes que el caso particular exige.



- En el caso de personas sordas, identifique la herramienta comunicativa que emplea la persona, ya sea castellano oral, castellano escrito, lengua de señas colombiana o ninguna de las anteriores y atienda las recomendaciones contenidas en la Guía para la Atención a Población Sorda en el Acceso a la Justicia⁵⁸.
- Manifieste claramente las restricciones sobre la información (por ejemplo, información que no pueda ser entregada, copias de documentos o impresiones, etc.).
- Es muy importante identificar la forma de comprensión por lo cual, de ser necesario, se deben repetir más de una vez los aspectos centrales de la asesoría, preguntar varias veces sobre ellos y permitir que el usuario se tome el tiempo necesario para responder.
- No use lenguaje figurado o metafórico. Evite el uso de conceptos abstractos para transmitir la información.
- Recuerde que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.
- Tenga en cuenta que la toma de decisiones libres e informadas no busca la toma de “buenas decisiones” sino de elecciones libres y expresión de voluntades, que incluyen el derecho a equivocarse.
- Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.
- Para confirmar que la persona ha comprendido la información, pídale que la exprese con sus propias palabras, utilizando el medio de comunicación que le resulte más adecuado, como hablar, escribir o cualquier otra forma que le permita comunicar su entendimiento de manera efectiva.
- Considere como una opción la grabación de la sesión, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario.

⁵⁸ Guía para la Atención a Población Sorda en el Acceso a la Justicia. Ministerio de Justicia y del Derecho. 2023. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20ATENCION%20A%20POBLACION%20SORDA%20EN%20EL%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf>

- Haga uso de material gráfico como herramienta de apoyo para la comprensión, evitando el uso de términos técnicos difíciles de entender. Explique los conceptos en un lenguaje sencillo, pues el vocabulario relacionado con el derecho puede resultar muy técnico, dificultando que la persona entienda la información recibida, en especial si nunca ha tenido contacto con estos temas.
- Considerando que las personas pueden expresar su voluntad sin recurrir al lenguaje oral, preste atención a las reacciones cuando se le pregunta, se le pide que elija o se solicita su opinión. Las respuestas pueden incluir gestos, movimientos o conductas no verbales.
- Si asume la representación judicial del usuario, exija al operador de justicia un servicio inclusivo que abarque la accesibilidad, la realización de ajustes razonables y el suministro de apoyos.

3.5. Evaluación.

- Evalúe internamente la manera en la que se prestaron los servicios, e identifique aspectos susceptibles de mejora en el marco de garantía del acceso a la justicia.
- Formule e implemente alternativas de mejora en el marco de garantía del acceso a la justicia.
- Diseñe y aplique una encuesta de satisfacción del usuario.



BIBLIOGRAFÍA

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

Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General N° 1.
https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2FC%2FGC%2F1%2FCorr.1&Lang=en

Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General N° 2.
<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g14/033/16/pdf/g1403316.pdf>

Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General N° 3 sobre las mujeres y las niñas con discapacidad. <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-3-article-6-women-and-girls>

Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación.
<https://docs.un.org/es/CRPD/C/GC/6>

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. DIARIO OFICIAL. AÑO CXLVIII. N. 48717. 27, FEBRERO, 2013. PAG. 1.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685302>

Ley 941 de 2005. Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Defensoría Pública. DIARIO OFICIAL. AÑO CXL. N. 45791. 14, ENERO, 2005.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1671540>

Ley 1564 de 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. DIARIO OFICIAL. AÑO CXLVIII. N. 48489 12, JULIO, 2012. PAG. 15.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683572>

Ley 1996 de 2019. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad. DIARIO OFICIAL. Año CLV No. 51.057, Bogotá, D. C., lunes, 26 de agosto de 2019. PAG. 1. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30037889>

Ley 2113 de 2021. Por medio del cual se regula el funcionamiento de los consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior. DIARIO OFICIAL AÑO CLVII N. 51750 29 DE JULIO 2021 PAG. 10. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30042067>

Corte Constitucional. Sentencia 438 de 2013. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-438-13.htm>

Corte Constitucional. Sentencia T-199 de 2025. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2025/t-199-25.htm>

Naciones Unidas. Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2020/10/Access-to-Justice-SP.pdf>

Tax Today Portal de información fiscal. Diferencia entre ajustes razonables y de procedimiento en derechos de personas con discapacidad. 22/12/2022. Leslie Barrera. <https://www.taxtodaymexico.com/diferencia-entre-ajustes-razonables-y-de-procedimiento-en-derechos-de-personas-con-discapacidad/>

PAIS. Universidad de los Andes. Capacidad legal: Aspectos básicos de la Ley 1996 de 2019. https://drive.google.com/file/d/1h8s6QdT2Zjkf8Z7dMVd_TDCFpHn0yhSA/view

ONU Mujeres Colombia. Capacidad legal de mujeres con discapacidad en Colombia. <https://colombia.unwomen.org/es/digital-library/publications/2023/12/capacidad-legal-de-mujeres-con-discapacidad-en-colombia>

Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad. Naciones Unidas. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2204195_s_undis_communication_guidelines.pdf

ONU Mujeres Colombia. Guía para la implementación del enfoque de género en la ley de capacidad legal. <https://colombia.unwomen.org/es/digital-library/publications/2023/12/guia-para-la-implementacion-del-enfoque-de-genero-en-la-ley-de-capacidad-legal>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicios al ciudadano en la administración pública. Requisitos. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

Documenta, A.C. Guía de acceso a la justicia digital para personas con discapacidad. Documenta, A.C. https://documenta.org.mx/wp-content/uploads/2022/02/Guia_Acceso-a-la-Justicia_digital_01.pdf

ONU Mujeres. Intersectionality resource guide and toolkit. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-01/Intersectionality-resource-guide-and-toolkit-en.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía para la Atención a Población Sorda en el Acceso a la Justicia. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20ATENCION%20A%20POBLACION%20SORDA%20EN%20EL%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf>

PROTOCOLO PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

