



**POLÍTICA INSTITUCIONAL
DE ATENCIÓN AL USUARIO
Y VINCULACIÓN DE LAS
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

**MINISTERIO DE VIVIENDA
CIUDAD Y TERRITORIO**

JULIO 2022



TABLA DE CONTENIDO

FINALIDAD	4
1. OBJETIVOS	5
2. DEFINICIONES	6
3. MARCO NORMATIVO	7
3.1 Normatividad Nacional	7
3.2 Normatividad Internacional	9
4. LÍNEAS DE POLÍTICA	10
5. METAS	11
5.1 Metas para la atención al usuario	11
5.2 Metas para la vinculación laboral	11
6. EJES Y ACCIONES DE LA POLÍTICA	11
6.1 Eje de accesibilidad al medio físico	11
6.2 Eje de atención presencial al ciudadano	12
6.3 Eje de accesibilidad virtual al ciudadano.	12
6.4 Inclusión de personas con discapacidad a la planta de personal	14
7. Materialización de recursos	15
8. Monitoreo de cumplimiento de la Política de Discapacidad	16
9. Áreas responsables del seguimiento a la Política de Discapacidad	16
Anexo 1. Parámetros vinculación personas con discapacidad	17
Anexo 2. Enlace para acceder al protocolo de atención al ciudadano	18
Anexo 3. Recomendaciones para la accesibilidad Web.	19



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Normatividad Nacional Política de Discapacidad	7
Tabla 2. Normatividad internacional Política de Discapacidad	9



FINALIDAD

Es deber de todas las entidades públicas, privadas y ciudadanos en general, promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente, independientemente de las 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 demás¹.

En el plano nacional, la Constitución Política de Colombia de 1991 en los artículos 1, 47, 53, 54, 93 y en los incisos 3 del artículo 13 y 6 del artículo 68 identifica a la población con discapacidad, como uno de los grupos que requiere una atención especial por parte del Estado para asegurar su inclusión en diversos ámbitos de la vida ciudadana, siendo desarrollado principalmente en la Ley 115 de 1994, la Ley 762 de 2002, la Ley 361 de 1997, Ley 324 de 2007, Ley 982 de 2005, Ley 1145 de 2007 y de manera particular en la Ley 1346 de 2009 que aprueba la “*Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad*”.

Así mismo, el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014² dispone “**Criterio diferencial de accesibilidad.** Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.”.

En línea con lo anterior y con el fin de facilitar los procesos de inclusión, el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 113 de 2020 ha reconocido 7 tipos de discapacidad las cuales no son mutuamente excluyentes, a saber, las siguientes:

1. Discapacidad Física
2. Discapacidad Auditiva
3. Discapacidad Visual
4. Sordoceguera
5. Discapacidad Intelectual
6. Discapacidad Psicosocial (mental)
7. Discapacidad Múltiple

En este orden de ideas, es necesario implementar la Política Institucional de Atención al Usuario y Vinculación de personas con discapacidad al interior del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el propósito de coadyuvar al goce pleno de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, por lo cual el presente documento

¹ Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2006.

² Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional



recoge y adopta las disposiciones normativas al respecto, al igual que los lineamientos para la ejecución de dicha política.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Adoptar la Política Institucional de atención al ciudadano y vinculación de personas con discapacidad al interior del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la cual permite establecer lineamientos necesarios para garantizar el acceso a la información pública, la atención y el servicio, así como la inclusión laboral de personas con discapacidad, enmarcados en los criterios de igualdad, cumplimiento legal y garantía del derecho a la accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.

ALCANCE

La política institucional de atención al usuario y vinculación de personas con discapacidad aplica a todos los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en cumplimiento de la normatividad vigente, en aras de asegurar el goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad, que acceden a los servicios y tramites del ministerio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los requerimientos legales y complementarios aplicables para la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas con discapacidad y asegurar su cumplimiento.
- Implementar las acciones necesarias con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, para promover en la entidad el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, en observancia de los requerimientos normativos relacionados con la accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.
- Implementar acciones pedagógicas y de capacitación a los colaboradores de la entidad sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad a la gestión pública.
- Garantizar la vinculación a la planta de personal de la entidad, de personas con discapacidad, conforme lo establece la normatividad vigente.



2. DEFINICIONES

A continuación, se presenta un conjunto de definiciones que se tomarán como referencia para la descripción de la presente política de discapacidad:

Discapacidad

Término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.

Acceso y Accesibilidad

Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona. (Ley 1618 de 2013)

Enfoque de Derechos

Reconocimiento de las personas con discapacidad como un ciudadano más, con los mismos derechos y deberes que los otros colombianos, con capacidad de optar y aportar, pero especialmente protegidos por el Estado.

Equidad

Igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.

Solidaridad

Construcción de una cultura basada en el reconocimiento recíproco y la solidaridad social.

Inclusión

De acuerdo con el Documento CONPES 3591 de 2009, la inclusión “*Contempla las acciones encaminadas a la reintegración del individuo a su entorno familiar, social, laboral, y demás aspectos que impliquen su desarrollo personal en la nueva situación de discapacidad*”.



3. MARCO NORMATIVO

3.1 Normatividad Nacional

A continuación, se relaciona el marco normativo nacional contemplado para la inclusión de personas con discapacidad:

Tabla 1. Normatividad Nacional Política de Discapacidad

Año	Norma	Descripción
1987	Ley 12	Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las personas con discapacidad
1991	Constitución Política de Colombia	<p><u>Artículo 13.</u> Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.</p> <p><u>Artículo 47.</u> El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.</p> <p><u>Artículo 54.</u> Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.</p> <p><u>Artículo 68.</u> Los particulares podrán fundar establecimientos educativos. La Ley establecerá las condiciones para su creación y gestión. La comunidad educativa participará en la dirección de las instituciones de educación. La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica. La Ley garantiza la profesionalización y dignificación de la actividad docente. Los padres de familia tendrán derecho de escoger el tipo de educación para sus hijos menores. En los establecimientos del Estado ninguna persona podrá ser obligada a recibir educación religiosa. Las integrantes de los grupos étnicos tendrán derecho a una formación que respete y desarrolle su identidad cultural. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado</p>
1994	Ley 115	Ley General de Educación. <u>Artículo 48.</u> Aulas especializadas. Los Gobiernos Nacional, y de las entidades territoriales incorporarán



Año	Norma	Descripción
		en sus planes de desarrollo, programas de apoyo pedagógico que permitan cubrir la atención educativa a las personas con limitaciones. El Gobierno Nacional dará ayuda especial a las entidades territoriales para establecer aulas de apoyo especializadas en los establecimientos educativos estatales de su jurisdicción que sean necesarios para el adecuado cubrimiento, con el fin de atender, en forma integral, a las personas con limitaciones.
1996	Ley 324	Por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda
1997	Ley 361	Por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones
2002	Ley 762	Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)
2004	CONPES 80	Política pública nacional de discapacidad
2005	Ley 982	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
2007	Ley 1145	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
2009	Ley 1346	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
2013	CONPES 166	Política Pública Nacional De Discapacidad e Inclusión Social
2013	Ley Estatutaria No. 1618	Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad.
2013	NTC 5047	Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, requisitos.
2014	Ley 1712	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
2017	Decreto 2011	Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público.
2017	Decreto 2177	Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento" y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.



Año	Norma	Descripción
2019	Ley 1996	Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
2020	Resolución 113	Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad.
2020	Resolución 1519	“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
2021	Ley 2090	Por medio de la cual se aprueba el “ <i>tratado de MARRAKECH para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso</i> ”

3.2 Normatividad Internacional

A continuación, se relaciona el marco normativo internacional contemplado para la inclusión de personas con discapacidad:

Tabla 2. Normatividad internacional Política de Discapacidad

Año	Norma	Descripción
2020	Organización de Estados Americanos	Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad. Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las Personas con Discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.
2006	Organización de las Naciones Unidas	Convención de las Personas con Discapacidad. El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las Personas con Discapacidad. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación.
2016	Directrices de accesibilidad del contenido web	Pautas de accesibilidad para el Contenido Web del Consorcio Mundial de la Web.
2002	Declaración de Cartagena	Sobre las Políticas Integrales para las Personas con Discapacidad en el área iberoamericana.
2001	Declaración de Caracas	Los Estados miembros se comprometen a aunar esfuerzos para crear y actualizar el ordenamiento jurídico a favor de las personas con discapacidad
2001	Organización de las Naciones Unidas	Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud CIF
2000	Organización de las Naciones Unidas	Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las personas con discapacidad



Año	Norma	Descripción
2000	Declaración de Panamá	La Discapacidad un asunto de Derechos Humanos: El Derecho a la equiparación de oportunidades y el respeto a la diversidad
2000	Organización de las Naciones Unidas	Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las personas con discapacidad
1979	Organización de las Naciones Unidas	Declaración sobre las personas sordociegas.
1948	Organización de las Naciones Unidas	Declaración Universal de los Derechos Humanos

4. LÍNEAS DE POLÍTICA

En cumplimiento de la normatividad y para alcanzar el objetivo de garantizar el acceso efectivo de la población con discapacidad, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se compromete a asegurar el cumplimiento de las normas técnicas para mejorar el desempeño en el acceso a la información pública, la atención y el servicio, así como la inclusión laboral de personas con discapacidad, estableciendo los siguientes lineamientos:

- Aplicar los requerimientos legales y complementarios para el acceso a la información pública, la atención y el servicio en condiciones de igualdad a personas con discapacidad.
- Caracterizar a los usuarios con discapacidad con el fin de formular acciones para garantizar el acceso a la información pública y ofrecer un servicio incluyente.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano de manera que sean accesibles a personas con discapacidad.
- Acoger los requisitos establecidos en las normas técnicas sobre accesibilidad física, comunicacional y actitudinal de las personas con discapacidad.
- Implementar acciones tendientes al cumplimiento de la normatividad relacionada con la vinculación de personal con discapacidad.
- Implementar acciones pedagógicas a los colaboradores de la entidad sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad a la gestión pública.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación de la presente política para la atención de las personas con discapacidad, que requieren información del ministerio.



5. METAS

5.1 Metas para la atención al usuario

Se presentan las metas que requiere cumplir el ministerio frente a la atención al usuario, en el entendido que todos sus funcionarios y colaboradores de acuerdo con sus competencias atienden ciudadanos.

- Brindar atención a los ciudadanos de manera oportuna de acuerdo con los términos legales vigentes.
- Dar respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fondo y con un lenguaje claro, en el marco de las competencias de cada uno de los grupos de trabajo del ministerio, satisfaciendo las inquietudes de los ciudadanos.

5.2 Metas para la vinculación laboral

- Adelantar las gestiones necesarias para lograr el cumplimiento del porcentaje de la planta de personal que incluye personas con discapacidad según lo establecido en el Decreto 2011 de 2017.
- Desde el grupo de talento humano a través de la circular interno 2022IE0004468 del 08 de julio del 2022 se informó a todo el personal directivo de la Entidad sobre los parámetros de vinculación de personas con discapacidad. [Ver Anexo 1, página 17]

6. EJES Y ACCIONES DE LA POLÍTICA

6.1 Eje de accesibilidad al medio físico

Implementar las acciones de mejora necesarias a la infraestructura física de los espacios destinados a la atención al ciudadano para garantizar el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 del 11 de diciembre de 2013³, cuyo objeto se enmarca en el cumplimiento de los “ *criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico, requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.*”

De igual forma, implementar acciones de mejora paulatina y escalonada a la infraestructura física de las sedes propiedad del MVCT que aporten positivamente a la

³ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>



accesibilidad de los colaboradores y visitantes que presenten algún tipo de discapacidad, teniendo en cuenta que algunas de estas edificaciones presentan la clasificación de bienes de interés cultural (sedes Botica e imprenta), por lo tanto estas acciones de mejora estarán sujetas a la aprobación de entidades como el IDPC (Instituto Distrital de Patrimonio Cultural) y curadurías locales.

6.2 Eje de atención presencial al ciudadano

El servicio que se brinda en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio al ciudadano debe ser prestado de manera eficaz y eficiente en términos de calidad y de la mejor forma. Con esta política, se busca que quien acuda a la entidad, quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo a su petición, queja, reclamo o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con empatía, amabilidad, sensibilidad, sociabilidad, paciencia, respeto, disponibilidad y disposición a la solución de problemas sin perjuicio en el tipo de respuesta que le fue suministrada.

Al gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción y confianza del Ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad.

Es así como la intención de esta política es asegurar la aplicación del Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, definido por el Ministerio el cual, debe ser tenido en cuenta por todos los funcionarios que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Ciudadano, con el objeto de brindar un servicio de excelencia.

El protocolo⁴ de atención al usuario [Ver Anexo 2, página 18] abarca las siguientes situaciones en personas con alguna limitación o discapacidad que apliquen para una atención especial:

- Atención preferente para personas con discapacidad en ventanilla de servicio al ciudadano.
- Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia.
- Atención a Personas Ciegas o con alguna Discapacidad Visual.
- Atención a personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
- Atención a Personas con alguna Condición de Discapacidad Mental.
- Atención a Personas con alguna Discapacidad Auditiva y Visual.
- Atención a Personas con alguna Discapacidad Física o Motora.
- Atención a Personas con alguna Discapacidad Múltiple.

6.3 Eje de accesibilidad virtual al ciudadano.

a. Accesibilidad virtual a través del portal web

⁴ Enlace del protocolo de atención al usuario: [protocolo-de-atencion-al-ciudadano.pdf \(minvivienda.gov.co\)](https://www.minvivienda.gov.co/protocolo-de-atencion-al-ciudadano.pdf) publicado en la Web del Ministerio.



Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según indicaciones establecidas por la administración pública [Ver Anexo 3, página 19]. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso e interacción, comunicación fluida con el ciudadano, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus derechos de petición. Finalmente se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos

b. Accesibilidad virtual a través de chat

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet). Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/ noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es. ¿En qué le puedo servir? Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: *“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”* *“¿Me puede facilitar algún dato adicional?”*
- Solicitar permanecer un momento en línea mientras es consultado la solicitud o información.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Termine sus comunicaciones con frases como “puedo servirle en algo más”, “fue un gusto atenderlo” “le deseo un excelente día, tardé o noche”.

c. Accesibilidad virtual a través de correo electrónico

Tener en cuenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos. Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática. Antes de enviar un mensaje, verifique que este escrito con claridad, y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella. Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura. No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas. Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como "*Según su solicitud de fecha..., relacionado con...*" o "*En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...*".
- Escribir siempre en un tono impersonal. No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos sólo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deber ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.
- En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y los datos del funcionario que envía el mensaje aprobado por las políticas de comunicaciones.

6.4 Inclusión de personas con discapacidad a la planta de personal

Vinculación:

Garantizar las vacantes, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio deberá tener en cuenta las hojas de vida de personas con discapacidad, siempre y cuando cumplan con



el perfil requerido por el empleo a proveer. Para el efecto, se buscará apoyo estratégico de la Secretaría Distrital de Integración Social, la Fundación BEST BUDDIES de Colombia, el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y la Agencia Pública de Empleo APE SENA y otras, con miras a encontrar perfiles que cumplan con los requisitos exigidos por el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Capacitación

Por otra parte, para fortalecer la inclusión de las personas con discapacidad se realizarán jornadas pedagógicas a los colaboradores, con el propósito de afianzar los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público y de contera, le permita la apropiación de mecanismos, pedagogías, didácticas y metodologías incluyentes, que partan del reconocimiento de la diferencia y el enfoque de las capacidades.

7. Materialización de recursos

Dentro de la Secretaria General se cuenta con el proyecto de inversión “*Fortalecimiento de las capacidades estratégicas y de apoyo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a nivel Nacional*” el cual contempla recursos destinados a las dos siguientes actividades:

- Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental.
- Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas.

Dentro del mismo proyecto se cuentan con tres actividades orientadas al mejoramiento de la infraestructura de la Entidad las cuales son:

- Realizar los estudios y diseños para la intervención de la infraestructura.
- Desarrollar las actividades de adecuación, ampliación, mejoramiento y mantenimiento mayor de la infraestructura de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- Realizar las actividades de interventoría a las intervenciones de infraestructura.

Adicionalmente, la oficina TIC apoya técnicamente a través de su equipo de trabajo los posibles ajustes a la panna Web del ministerio.

El grupo de Talento Humano cuenta con un profesional dedicado a la gestión de los procesos de vinculación de personal con discapacidad; los recursos para lograr la inclusión de personal con discapacidad a la nómina del MVCT deben hacer parte del presupuesto que adelanta el ministerio para cada vigencia, y por ende no deben implicar erogaciones adicionales.



8. Monitoreo de cumplimiento de la Política de Discapacidad

A continuación se pueden observar las acciones planteadas para el monitoreo del cumplimiento de la política de discapacidad:

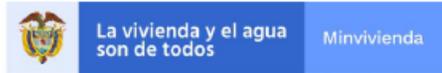
- Encuestar el 50% de los ciudadanos que se acercan al punto de atención personalizada, para conocer la satisfacción del servicio prestado.
- Publicar en la web del ministerio un informe semestral del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Con el objetivo de dar cumplimiento a los parámetros de vinculación para la Política de Discapacidad se hará un seguimiento como mínimo una (1) vez cada cuatro (4) meses, en el cual se analizarán los procesos de vinculación a la entidad para personas con discapacidad.
- El Grupo de Talento Humano realizará un seguimiento bimensual con las entidades (bolsas de empleo) para conocer nuevos perfiles. Dicha información puede ser puesta a disposición de las áreas técnicas por medio de comunicaciones directas (correos electrónicos) y/o en portales de comunicaciones del Ministerio como Llaverías o Yammer.

9. Áreas responsables del seguimiento a la Política de Discapacidad

Para dar cumplimiento a lo establecido en la política institucional, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, Grupo de Recursos Físicos, Grupo de Talento Humano de la Secretaría General y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, un delegado del viceministro de vivienda y un delegado del viceministro de agua y saneamiento básico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, asumirán el seguimiento al cumplimiento de la política de atención al usuario y la vinculación a la planta de personal de las personas con discapacidad en el marco de sus funciones.



Anexo 1. Parámetros vinculación personas con discapacidad



CIRCULAR INTERNA

Bogotá, D.C.

PARA: DESPACHO DEL MINISTRO, VICEMINISTROS, DIRECTORES,
SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, Y COORDINADORES DE
GRUPOS DE TRABAJO.

DE: GRUPO DE TALENTO HUMANO

Asunto: Parámetros vinculación personas con discapacidad.

Reciban un cordial saludo.

Con la finalidad de dar cumplimiento al Decreto 2011 de 2017 en relación con la vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público, el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio debe garantizar el porcentaje de la planta con participación de aquellos, por lo cual se hace necesario que los líderes de cada dependencia al momento de proveer alguna vacante en su área consideren la vinculación de personas con discapacidad que cumplan el perfil requerido.

En vista de lo anterior, el Grupo de Talento Humano prestará el apoyo necesario en la búsqueda de hojas de vida con aliados estratégicos como la Secretaría Distrital de Integración Social, la Fundación Best Buddies de Colombia, el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y la Agencia Pública de Empleo APE SENA, con miras a encontrar perfiles que cumplan con los requisitos exigidos por el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.

Así las cosas, una vez se genere la vacante y se haya agotado el derecho preferencial de encargo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004, modificado por el artículo 1 de la Ley 1960 de 2019, se podrá proveer mediante nombramiento en provisionalidad teniendo en cuenta las hojas de vida de personas con discapacidad, de acuerdo con lo señalado en los párrafos anteriores.

Cordialmente,

RODOLFO E. MARTÍNEZ QUINTERO
Coordinador GTH



Anexo 2. Enlace para acceder al protocolo de atención al ciudadano

Enlace de acceso al Protocolo de atención al ciudadano en la Web del ministerio:

<https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-07/protocolo-de-atencion-al-ciudadano.pdf>





Anexo 3. Recomendaciones para la accesibilidad Web.

Se tienen como premisas las siguientes definiciones:

- Contenido Web – hace referencia a cualquier parte de un sitio web, incluyendo texto, imágenes, formularios y multimedia, así como a cualquier código de marcado, scripts, aplicaciones y demás.
- Agentes de usuario – software que las personas utilizan para acceder al contenido web, incluyendo navegadores gráficos de escritorio, navegadores de voz, navegadores de teléfono móvil, reproductores multimedia, plug-ins y algunas tecnologías de apoyo.
- Herramientas de autor – software o servicios que las personas utilizan para producir contenido web, incluyendo editores de código y constructores de interfaces drag and drop.

Se debe dar cumplimiento a los siguientes lineamientos en los componentes de software que usa la población con discapacidad, con el objeto de hacer más perceptible la información para el usuario:

- a. Agregar alternativas de texto para contenido no textual, las alternativas de texto son equivalentes para el contenido no textual. Entre los ejemplos se incluyen:
 - Equivalentes cortos para imágenes, incluyendo iconos, botones y gráficos.
 - Descripción de los datos representados en gráficos, diagramas e ilustraciones.
 - Breves descripciones de contenido no textual como archivos de audio y vídeo.
 - Etiquetas para controles de formulario, entrada de datos y otros componentes de la interfaz de usuario
 - Las alternativas textuales transmiten el propósito o función de una imagen para proporcionar una experiencia de usuario equivalente.
- b. El contenido puede ser presentado de diferentes maneras, se deben implementar los estándares de accesibilidad con respecto a los siguientes elementos:
 - Encabezados, listas, tablas, campos de formulario y estructuras de contenido para el marcado apropiado.
 - El orden de la información o la secuencia de instrucciones independientes de la presentación.
- c. El contenido debe ser fácil de ver y escuchar para lo cual se deben tener cuenta los siguientes aspectos:
 - El color no se utiliza como única forma de transmitir información o identificar el contenido.
 - Las combinaciones predeterminadas de color de primer plano y fondo proporcionan suficiente contraste.
 - Cuando los usuarios redimensionan el texto hasta un 400% o cambian el espaciado del texto, no se pierde información.



- Reflujo de texto en ventanas pequeñas cuando los usuarios hacen el texto más grande.
 - Las imágenes de texto se redimensionan, se sustituyen por texto real o se evitan en la medida de lo posible.
- d. El contenido no debe causar convulsiones ni reacciones físicas, el contenido que parpadea a ciertas velocidades o siguiendo determinados patrones no debe causar reacciones fotosensibles, incluyendo convulsiones. Para evitar causar convulsiones o reacciones físicas se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:
- No se incluir contenido que parpadean a ciertas velocidades y siguiendo determinados patrones.
 - Alertar a los usuarios antes de mostrar contenido parpadeante y proporcionar alternativas.
 - Facilitar mecanismos para desconectar las animaciones, excepto cuando sean esenciales.
- e. Los usuarios deben poder navegar fácilmente, encontrar contenido, y determinar dónde están. El contenido debe estar bien organizado para ayudar a los usuarios a orientarse y navegar eficazmente. Para lograr este objetivo se deben cumplir los siguientes parámetros:
- Páginas con títulos claros y organizadas utilizando encabezados de sección descriptivos
 - Existe más de un camino para encontrar las páginas relevantes en un conjunto de páginas web
 - El foco del teclado es visible y el orden del foco sigue una secuencia significativa
 - El propósito de un enlace es evidente.
- f. La información debe presentarse de manera comprensible. El texto es legible y comprensible. Se deben implementar estructuras para:
- Identificar el idioma primario de la fuente.
 - Proporcionar definiciones para palabras no comunes, frases, modismos y abreviaturas inusuales.
 - Utilizar el lenguaje más claro y simple posible o proporcionar versiones simplificadas
- g. El contenido debe presentarse y operarse de forma predecible, en este aparte se tienen en cuenta:
- Mecanismos de navegación que se repiten en múltiples páginas y que aparecen siempre en el mismo lugar.
 - Componentes de la interfaz de usuario que se repiten en páginas web y que tienen las mismas etiquetas.
 - Cambios significativos en la página web que no ocurren sin el consentimiento del usuario.



Como premisa general, las herramientas digitales, aplicaciones y sitios web deben dar cumplimiento al estándar de accesibilidad AA – AAA y la inclusión de un control que permiten al ciudadano personalizar su experiencia de acceso al contenido permitiendo ajustar a demanda parámetros como: Contraste, espaciado entre líneas, espaciado entre caracteres, ampliación de texto, alineación de texto, ampliación de cursor, resaltar enlaces, activación de renglón de lectura. Esto en atención a lo descrito en la resolución 1519 de 2020 y de igual manera, en cumplimiento de la ley 1346 de 2009, que en su Artículo 9° establece los principios de Accesibilidad en los que se puntualiza debe promoverse el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de Sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.