



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONA MAYOR EN LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

La Ventanilla Única de Correspondencia – en adelante VUC, para el caso en el que una persona con discapacidad<sup>1</sup> o persona mayor<sup>2</sup> se acerque a radicar un documento, tiene establecido un lineamiento para la recepción de este de la siguiente manera:

### EN SEDE CENTRAL:

- 1- Llega la persona con discapacidad o persona mayor a la puerta del edificio Sede Central, independientemente de que venga sola o acompañada, el guarda de seguridad le indica que se acerque a la recepción.
- 2- Cuando la persona con discapacidad o persona mayor se acerque a la recepción, el servicio de vigilancia le informará que contactará a un servidor o colaborador de la VUC para que pueda atender el requerimiento del ciudadano.
- 3- El servidor o colaborador de la VUC sale a la recepción y atiende a la persona de la manera más idónea de acuerdo con el tipo de discapacidad o situación de la persona mayor. De esta forma, verifica la solicitud del ciudadano, revisando los documentos a radicar.

---

<sup>1</sup> Las personas con discapacidad incluyen a 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. Tomado de Convención de derechos de las personas con discapacidad adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

<sup>2</sup> De acuerdo con la Política colombiana de envejecimiento humano y vejez (2014-2024), en el país se consideran personas mayores las mujeres y hombres de 60 o más años.



- 4- El servidor o colaborador le solicita un momento, informándole que se retira a la VUC para realizar la radicación en el sistema de gestión documental.
- 5- El servidor o colaborador regresa a la recepción del edificio y entrega la copia de recibido al ciudadano, con el correspondiente radicado.

#### EN REGIONALES:

Cada Dirección Regional deberá aplicar el mismo lineamiento para la atención o radicación de documentos por parte de persona con discapacidad o persona mayor, de acuerdo con las condiciones locativas en las cuales opera la Regional.