

# **Atención accesible en canales digitales.**

---

Identificación de estrategias para la creación de canales y prácticas de atención de carácter digital accesibles a las personas con discapacidad.

# Contenido

Introducción ..... Página 3

**Importancia de la accesibilidad en los canales y espacios digitales de atención al ciudadano.** ..... Página 4

- La accesibilidad como un mecanismo de inclusión ..... Página 4
- Políticas públicas y accesibilidad ..... Página 5
- Pautas de accesibilidad a nivel nacional ..... Página 7

**Recomendaciones para garantizar la accesibilidad en los canales de atención digitales.** ..... Página 8

Conclusión ..... Página 9

Referencias ..... Página 10

# Introducción

La accesibilidad en entornos y contenidos digitales es una de las responsabilidades que otorga la ley a las entidades de gestión pública. Como hemos tratado en lecciones anteriores, el acceso a la información pública es un derecho fundamental de las personas con discapacidad. Este texto recapitula las nociones de accesibilidad digital y diseño universal. Esto, con el fin de resaltar la importancia de la accesibilidad en los canales digitales de atención al ciudadano, así como sugerir estrategias para la creación de este tipo de entornos.



# Importancia de la accesibilidad en los canales y espacios digitales de atención al ciudadano.

## La accesibilidad como un mecanismo de inclusión

Los entornos digitales se han transformado en espacios fundamentales. Por medio de estos se suministran algunos servicios esenciales. En Colombia aún existe una marcada brecha digital, la cual ha impedido a diferentes poblaciones, como la población con discapacidad, la participación en estos entornos.

Teniendo en cuenta las condiciones actuales, la brecha digital no solo compromete el acceso a la información.

- Dificulta el acceso a derechos como: salud, trabajo, educación y cultura.
- Se trata de una desigualdad de oportunidades para el desarrollo individual.

A pesar de la normativa vigente, realizar los **ajustes razonables** y aplicar el **diseño universal** en los entornos digitales ha sido un desafío. La accesibilidad digital no se ha priorizado adecuadamente, limitando aún más la inclusión de la población con discapacidad.

La accesibilidad digital es una de las formas más efectivas de inclusión de la población con discapacidad. Por esta razón es sumamente importante hacer de los canales digitales de atención al ciudadano espacios accesibles.

## **Políticas públicas y accesibilidad**

La accesibilidad digital tiene un papel protagónico en la ley colombiana. Esto es evidente en estrategias como:

- Política de Gobierno Digital.
- Política de Servicio al Ciudadano.

Estas políticas públicas tienen por objetivo transformar los medios digitales en herramientas clave para la gestión pública.

A través de la **Política de Gobierno Digital**, el Estado busca que las entidades públicas empleen los medios digitales para el cumplimiento de sus funciones. Esto por medio de acciones como:

- Digitalización de servicios, para agilizar su acceso por parte de los ciudadanos.
- Promover el intercambio de información entre entidades de gestión pública.
- Socialización de información pública a través de los medios digitales.

La **Política de Servicio al Ciudadano** se enfoca en optimizar los servicios ofrecidos por las entidades públicas por medio de acciones como:

- Una atención integral que considere las necesidades de los ciudadanos
- Mejorar los canales de atención para facilitar la interacción por parte de los ciudadanos

Para ambas políticas, la accesibilidad digital se establece como un pilar fundamental para asegurar una relación eficiente y efectiva entre el Estado y los ciudadanos.

Por otro lado, es importante resaltar el **Decreto 620 de 2020**. Este establece la regulación de los medios digitales para la gestión pública.

- Define la accesibilidad de los medios digitales como una cuestión principal en la gestión pública.

Es indudable la importancia que toman los medios digitales para el desarrollo de los individuos, al punto que estos se convierten en un espacio necesario para su participación como ciudadanos.

Con el fin de evitar la exclusión de las personas con discapacidad de estos procesos es necesario que tengas en cuenta:

- Los principios del diseño universal.
- Las pautas de accesibilidad digital definidas en la Resolución 1519 del 2020.
- La inclusión de las personas con discapacidad en el desarrollo y prueba de los espacios digitales de atención.
- Pautas de accesibilidad a nivel nacional

## **Pautas de accesibilidad a nivel nacional**

Recordemos que uno de los avances más relevantes en cuanto a accesibilidad digital es la Resolución 1519 de 2020. Fue emitida por el Ministerio de las TIC, y está basada en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web de la organización internacional World Wide Web Consortium. Esta es la hoja de ruta para desarrollar entornos de atención al ciudadano accesibles a todas las personas.

Teniendo en cuenta estas pautas de accesibilidad:

- Debe brindarse accesibilidad integral a los entornos digitales de atención.
  - Todos los contenidos (textos, formularios, videos) y páginas deben cumplir los estándares AA de la guía de accesibilidad.
- Se requiere un cambio en la cultura organizacional de las entidades de gestión.
  - No solamente se debe cumplir la norma técnica, se debe reconocer la importancia de la inclusión digital de las personas con discapacidad.

Consulta las  
**Pautas de accesibilidad definidas por la  
resolución 1519 del 2020.**



# Recomendaciones para garantizar la accesibilidad en los canales de atención digitales.

Para la implementación de la **accesibilidad digital** y el **diseño universal** en canales de atención digitales es importante que tengas en cuenta las siguientes recomendaciones.



Realizar un diagnóstico de accesibilidad del entorno digital de atención, así como del nivel de conocimiento en esta materia de los actores encargados de su desarrollo y mantenimiento.



Adelantar un plan de acción de reestructuración o estructuración del sitio web conforme al diseño universal y las pautas de la resolución 1519 del 2020.



Aplicar las pruebas de accesibilidad y usabilidad. Por medio de pruebas de usuarios con discapacidad, y pruebas automatizadas.



Establecer alianzas con organizaciones de discapacidad locales y nacionales con el fin de llevar a cabo procesos de transferencia de experiencia.

# Conclusión

- Superar la brecha digital y la exclusión de las personas con discapacidad son cuestiones necesarias para el goce de los derechos y la participación de las personas con discapacidad como ciudadanos.
- La aplicación de los principios de accesibilidad web y el diseño universal permiten la creación de entornos digitales que faciliten y promuevan la participación de esta población.
- Debemos comprender la accesibilidad digital como un proceso continuo, que trasciende la implementación técnica y se convierte en un compromiso de inclusión y equidad para toda la sociedad.

# Referencias

Cobertura y canales accesibles. (s.f.). Centro especializado de servicio al ciudadano. Recuperado de: [Ministerio de Salud](#).

García, M. d. C., Gonzáles Villariny, N., & Prior Fernández, A. (2018, 25 de junio). ¿Por qué la accesibilidad es básica en la atención a tus clientes? [Video]. Canal UNED. Recuperado de: [Canal UNED](#).

García, M. d. C., & Prior Fernández, A. (2019, 1 de octubre). Canales de comunicación para una atención remota accesible (LS) [Video]. Recuperado de: [Canal UNED](#).

López García, A. (2022, 28 de septiembre). Cómo garantizar la accesibilidad digital en la atención al cliente. Fonvirtual. Recuperado de: [Fonvirtual](#).

¿Qué es la accesibilidad en el servicio al cliente y por qué es importante? (2023, 13 de marzo). Zendesk. Recuperado de: [Zendesk](#).

Veeduría Distrital. (2021, 10 de agosto). Accesibilidad de los canales de atención digitales [Video]. Recuperado de: [Youtube](#).