

## ACCESIBILIDAD EN MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.



EL GOBIERNO EN SU PAGINA WEB PROPORCIONA HERRAMIENTAS DE

AYUDA: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herra...>

En términos de accesibilidad es importante tener en cuenta que las barreras existentes trascienden las físicas. Las barreras comunicativas cobran especial relevancia en el escenario público cuando los ciudadanos hacen efectivo el derecho constitucional de acceso a la información pública.

Recientemente, en el marco de la Ley que garantiza los derechos de las personas en situación de discapacidad (Ley 1618 de 2013) y la ley Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), se fortalece el argumento bajo el cual, todas las organizaciones públicas deben **garantizar el acceso a los servicios que prestan las entidades** de la Administración Pública Nacional.

En términos de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos “la discapacidad no se define en torno a la deficiencia de la persona, sino en virtud de las barreras o limitaciones que existen socialmente para que las personas puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.”

Los canales virtual y telefónico son medios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, puesto que su carácter no presencial permite una mayor cobertura a nivel nacional y territorial y en esa medida, requiere que sea totalmente accesible, siendo objeto de ajustes y actualizaciones permanentes para que cualquier ciudadano independientemente de sus características y condiciones pueda informarse y materializar sus



derechos.

## Servicio de relevo de llamadas SRL

### ¿Qué es?

Es una herramienta virtual que facilita la comunicación de personas sordas mediante llamadas telefónicas gracias a la intermediación de un intérprete de Lengua de Señas Colombiana/castellano que se contacta a través de la página web [www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co), teléfono y/o aplicación del Centro de Relevo.

### ¿Para qué sirve?

Las personas sordas y oyentes se conectan vía Internet a través de un chat de texto o de video con un intérprete de Lengua de Señas Colombiana/castellano quién transmite el mensaje a través de una llamada telefónica.

La intermediación puede darse en dos vías:

- De personas sordas a personas oyentes: quienes reciben la llamada en teléfonos fijos y celulares a nivel nacional.
- De personas oyentes a personas sordas: quienes reciben las llamadas en dispositivos con acceso a la plataforma y/o App del Centro de Relevo.

Horario: lunes a domingo (incluyendo festivos) de 6:00 am a 10:00pm.

El servicio no tiene ningún costo.

Video: <https://drive.google.com/open?id=0B5ZqdZSBiPt3Z0xjT0c2b1prQW8>

### ¿Qué necesito para implementarla?

Para acceder al Servicio de Relevo de Llamadas, las personas sordas deben contar con un dispositivo con conexión a Internet, cámara frontal y acceder a la página web [www.centroderelievo.gov.co/relevo](http://www.centroderelievo.gov.co/relevo), las personas oyentes que deseen comunicarse con un intérprete deben llamar al Centro de Relevo (1) 3791639



extensión 141 y solicitar el servicio. (Acceso disponible a partir de octubre de 2015).

En caso de tener alguna duda o sugerencia por favor comunicarse a [info@centrodererelevo.gov.co](mailto:info@centrodererelevo.gov.co), (1) 3791639 Ext. 141.

Más información disponible en: [www.centrodererelevo.gov.co](http://www.centrodererelevo.gov.co)