



CIRCULAR EXTERNA No. 000014 de 2022

**PARA:** LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS ENCARGADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DE CUALQUIER NATURALEZA, TIPO Y NIVEL

**DE:** MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**ASUNTO:** USO DEL CENTRO DE RELEVO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

**FECHA:** 12 DE MAYO DE 2022

De acuerdo con las disposiciones de la Ley 1341 de 2009, “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (...)”, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es la *entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. En concordancia con el anterior precepto, el Decreto 1064 de 2020<sup>1</sup> definió entre los objetivos y funciones del MinTIC *el incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios*, incluidos entre estos a la población con discapacidad.

En virtud de lo anterior, esta Entidad estima pertinente efectuar las siguientes consideraciones sobre las que se basa principalmente la operación del *Centro de Relevos*, como servicio que pone en contacto a personas sordas e hipoacúsicas con personas oyentes en tiempo real para establecer un puente de comunicación que facilite la efectiva interacción con la población con discapacidad auditiva del país de manera gratuita:

La 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*”, consagra en su artículo 5. *Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión*, que: “*Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 3° literal c), de la Ley 1346 de 2009*”.

La misma Ley 1618 establece en su artículo 14. *Acceso y Accesibilidad* lo siguiente: “*Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales*.”

<sup>1</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/horma.php?i=136670>





Para garantizar lo anterior, señala la Ley en el mismo artículo que: **“Corresponde a las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de los servicios públicos, de cualquier naturaleza, tipo y nivel, desarrollar sus funciones, competencias, objetos sociales, y en general, todas las actividades, siguiendo los postulados del diseño universal, de manera que no se excluya o limite el acceso en condiciones de igualdad, en todo o en parte, a ninguna persona debido a su discapacidad. Para ello, dichas entidades deberán diseñar, implementar y financiar todos los ajustes razonables que sean necesarios para cumplir con los fines del artículo 9° de la Ley 1346 de 2009.”**  
(Negritas fuera texto)

A la luz de lo expuesto, que da marco tanto a los derechos de la población con discapacidad como a las obligaciones del sector público y privado en la consolidación de los esfuerzos por una inclusión real y efectiva, y ante el aumento sostenido de las solicitudes de entidades de orden público y privado para que se les entregue credenciales de acceso para la implementación del *Centro de Relevo* como mecanismo o ajuste razonable<sup>2</sup> para la atención de personas con discapacidad auditiva en el marco de la prestación de sus servicios, el MinTIC reitera que el *Centro de Relevo* es un servicio para **uso exclusivo de las personas con discapacidad auditiva**, y que a su vez, **cada entidad es responsable de financiar y realizar sus propios ajustes razonables con base en las características y requerimientos de los servicios que presta**, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de Ley 1618 de 2013.

Por último, el MinTIC sugiere a todas las entidades públicas y a las organizaciones privadas que requieran el diseño e implementación de ajustes razonables para la atención y la prestación de los servicios propios de su actividad para garantizar la accesibilidad, en este caso de personas con discapacidad auditiva, a consultar con las distintas organizaciones que agrupan a este tipo de población, las cuales, dado su conocimiento en la materia, podrán orientar y/o asesorar la implementación de ese tipo de ajustes.

Cordialmente,

IVÁN MAURICIO DURÁN PABÓN  
Viceministro de Transformación Digital

Elaboró:  
Diana Paola Palma – Coordinadora GIT Inclusión TIC para Personas con Discapacidad  
Mónica Cely – Apoyo Jurídico Dirección de Apropiación de TIC

Revisó:  
Simón Rodríguez Serna – Director Jurídico  
María Fernanda Ardila – Directora de Apropiación de TIC

<sup>2</sup> Todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

