

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Esta Guía es la recopilación de diferentes acciones que se deberán implementar en la decisión de inclusión y accesibilidad con enfoque diferencial establecidos en las estrategias del Plan de Desarrollo “CUNDINAMARCA ¡REGIÓN que Progresa! 2020-2024” concentrando la atención en la equidad y características diferenciales de los grupos sociales contribuyendo a mejorar su entorno y calidad de vida progresivamente.

Esta herramienta es de fundamental consulta para los servidores y servidoras de la Gobernación de Cundinamarca que permitirá el fortalecimiento de la cultura del servicio a través de elementos de análisis y reflexión considerado las necesidades y expectativas de cada usuario brindando de esta manera una atención eficiente y de excelencia desde el primer contacto realizado con el/la usuario(a), así como también crea la necesidad de realizar ajustes razonables en los diferentes canales de atención al usuario (virtual, presencial y telefónico) orientados a promover la participación, desarrollo y progreso de los Cundinamarqueses en condiciones de igualdad y trato digno; de manera que se promuevan buenas prácticas que tiendan a la participación efectiva de los usuarios y el goce efectivo de sus derechos.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

Tabla de contenido

GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	1
1. ¿Qué es el Enfoque diferencial?.....	5
1.1 ¿Quiénes son los usuarios con enfoque diferencial?.....	5
Tabla No. 1 Grupos de Especial Atención	5
1.2 ¿Cómo garantizamos la atención con enfoque diferencial en el canal presencial?.....	6
2. ¿Cómo daremos ingreso y acogeremos a los usuarios de especial atención?.....	7
3. Consideraciones para los grupos de especial atención.....	10
3.1 ¿Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios con Discapacidad?	10
Es necesario acondicionar, adaptar, apoyos técnicos en los espacios de acuerdo con el Diseño universal.....	10
Prioritariamente brindar un trato digno y de excelencia de manera que es importante atender las siguientes recomendaciones:	11
3.1.1. ¿Qué características debemos tener en cuenta para brindar el apoyo?.....	13
3.1.2. ¡Recuerde la Terminología Apropiaada!.....	15
3.1.3. ¿Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios con discapacidad visual?:	16
3.1.4. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad auditiva?	17
3.1.5. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad de sordoceguera?	18
3.1.6. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad mental psicosocial?	18
3.1.7. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad física?	19
3.1.8. ¿Cómo brindar atención y orientación a lo/el usuario(a) con discapacidad mental cognitiva o intelectual	20
3.1.9. ¿Cómo brindar atención y orientación a los adultos mayores?	20
3.1.10. ¿Cómo brindar atención y orientación a mujeres en estado de embarazo o con niños, o niñas en brazos?	21
3.1.11. ¿Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios de Grupos Étnicos?.....	22
3.1.12. ¿Cómo brindar atención y orientación a niños, niñas adolescentes y jóvenes?.....	23
3.1.13. ¿Cómo brindar atención y orientación a personas sexualmente diversas?	24
3.1.14. ¿Cómo brindar especial atención a nuestros veteranos de la fuerza pública?	25
3.1.15. ¿Y en el caso de Atención a Víctimas?	26
4 ¿Qué Estrategias Telefónicas y Virtuales se debe tener en cuenta para estos grupos de especial atención?.....	27
4.1 ¿Qué consideraciones se debe tener para la atención en el Canal“CONTÁCTENOS”?.....	28
4.2 ¿Qué consideraciones se debe tener para atención al sistema PQRSD a través del link:.....	28
4.3 ¿Qué consideraciones se debe tener en cuenta para la atención canal telefónico?.....	29



ATENCIÓN AL USUARIO

Código: M-AU- GUI-006

Versión: 01

ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

**Fecha aprobación:
18 /12/2020**

1. ¿Qué es el Enfoque diferencial?

Si bien la Constitución Política y la ley establecen el criterio de igualdad de todas las personas ante la ley, esta afecta a cada uno de manera diferente de acuerdo con su condición, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual dadas las particularidades que los hacen especialmente vulnerables. Así lo ha señalado la H. Corte Constitucional que ha indicado quien ha señalado que, el establecimiento de políticas y programas bajo el desarrollo del enfoque diferencial constituye un desarrollo del principio de igualdad¹.

Por lo anterior, es necesario que a través del enfoque diferencial se garantice mediante una gestión inclusiva, la no discriminación entendiendo las características propias de cada persona y la diversidad de la población.

1.1 ¿Quiénes son los usuarios con enfoque diferencial?

Tabla No. 1 Grupos de Especial Atención

Ciclo Vital:	<ul style="list-style-type: none">• Niños, Niñas y Adolescentes• Adultos Mayores
Discapacidad:	<ul style="list-style-type: none">• Personas en condición de Discapacidad
Pertenencia Étnica	<ul style="list-style-type: none">• Indígenas• Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales• Gitanos – Pueblo Rrom
Género:	<ul style="list-style-type: none">• Mujeres• Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)

Fuente: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial>.

¹ H. Corte Constitucional, Sentencia T-010/15, M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez “*El enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, buscaproteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión*”.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

1.2 ¿Cómo garantizamos la atención con enfoque diferencial en el canal presencial?

En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial el funcionario público deberá responder a las expectativas de los usuarios reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre hacia trato digno y estándares de calidad establecidos por las Normas Técnicas para el Servicio al Usuario.

Dado que los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano son quienes resolverán las inquietudes de los usuarios, son ellos y/o ellas quienes mejor deben servir, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible, de una manera atenta, respetuosa, cálida y efectiva.

Por lo anterior, es importante atender a las siguientes reglas o consejos para saber cómo actuar con los usuarios de especial atención:

- ✓ Todas las personas tienen derecho de ser tratadas dignamente, con respeto e igualdad.
- ✓ Responder con amabilidad y una sonrisa las peticiones de las personas.
- ✓ Referirse al usuario de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del usuario o usuaria, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- ✓ En muchas ocasiones se ha tenido el concepto errado que la discapacidad crea una dependencia o necesidad de los otros; pero por lo general las personas con discapacidad siempre buscan ser lo más independientes posible dentro de un entorno accesible.
- ✓ No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.
- ✓ Pregúntese y pregúntele a la persona qué apoyos o facilitadores necesita.
- ✓ Reconozca sus capacidades.
- ✓ Proporcione los apoyos o facilitadores que esta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
- ✓ No asimile a las personas de especial atención o con discapacidad a incapaces o inútiles.
- ✓ Dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas.
- ✓ Mantener la confidencialidad. Se debe respetar la privacidad de esa persona y esperar que él o ella hable de la situación cuando así lo desee.
- ✓ Ser paciente. No se desespere si las acciones o el lenguaje de una persona son lentos, no la interrumpa, ni se adelante a lo que él le quiera decir, deje que termine y si algo no quedó claro no se avergüence de preguntar.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Utilice una postura corporal, recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención de la ciudadanía en el momento en que se está brindando la información.
- ✓ Durante la atención el lenguaje que se utiliza no debe generar falsas expectativas, no se deben generar juicios apresurados o basados en información limitada, debe usarse un lenguaje específico y sencillo.
- ✓ Es importante disponer de un directorio de las instituciones que puedan brindar apoyo y orientación en caso de que se requiera.
- ✓ Acudir al uso de imágenes o pictogramas para explicar conceptos, si es necesario.
- ✓ Cuando la persona cuente con otra persona de apoyo, dicha persona debe firmar un acuerdo de confidencialidad, en caso de que por el servicio o información así se requiera.
- ✓ En caso de que el usuario o usuaria entre en un estado de crisis emocional: no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

2. ¿Cómo daremos ingreso y acogeremos a los usuarios de especial atención?

Previo al ingreso de los usuarios se debe implementar una fila única, para orientar y atender a la población de acuerdo con los servicios que requiere el usuario con el objetivo de que quien ingrese a la sala de espera del Centro de Atención del Usuario, Secretarías, Entidades Descentralizadas o Servicios adicionales que brinda la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca encuentre información y orientación con respecto a su solicitud (se dará la prioridad a las personas que requieren atención preferencial y/o diferencial permitiendo dar la atención de manera inmediata a mujeres en embarazo, con niños y niñas, personas con discapacidad, adultos mayores y personas con habilidades diversas) de manera que sean orientadas a las respectivas Sala de Espera.

2.1 Clasificación, asignación de turnos, acomodación de los usuarios y comunicación sobre las dinámicas inherentes a la atención en la sala de espera

- ✓ **Saludo:** “Buenos días/tardes, mi nombre es: XXXXXX; ¿en qué le puedo servir?”, (recuerde utilizar y aplicar las recomendaciones y protocolos establecidos en los términos correctos cuando se refiera a un usuario que cumple con los criterios de Enfoque diferencial enunciados en el presente documento).
- ✓ Identifique visualmente y/o pregunte de manera asertiva y clara, si el usuario(a) cumple con los criterios de Enfoque (Niñez, Adolescencia, juventud, adultez y vejez; personas con discapacidad, género y/o pertenencia étnica) para aplicar el Protocolo de atención con enfoque diferencial.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ El turno asignado debe presentarse en forma visual y auditiva, esto con el objetivo de que personas con discapacidad visual y auditiva, puedan acceder a dicha información. Se le debe dejar claro en la entrega del turno cuál le corresponde y cómo es la dinámica de activación de dicho turno.

2.2 Ordenamiento y clasificación de la sala de espera.

- ✓ Al Identificar usuarios con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y lactantes, personas mayores que por su proceso propio de envejecimiento han perdido ciertas capacidades, grupos étnicos y personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tenga en cuenta los siguientes pasos:
 - Ingréseles de manera inmediata.
 - Ubíquele un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
 - De prioridad en la atención a la persona que vea como miembros de una comunidad minoritaria.
 - Actúe con respeto y sin posturas paternas.
 - Si identifica niños, niñas o adolescentes diríjalos al espacio de parque o la zona verde si se encuentra en funcionamiento.
- ✓ Llamamiento de turnos aplicando lineamientos de enfoque para la atención preferencial
- ✓ Apoyo en la divulgación, promoción y comunicación de las entidades participantes, oferta institucional de trámites y servicios, fechas, horarios e información relacionada de interés.
- ✓ Apoyo en las estrategias de sensibilización de autocuidado atendiendo el Plan de atención con enfoque diferencial.
- ✓ Información y orientación sobre la ubicación de espacios internos y servicios adicionales en la Sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca tales como: biblioteca, baños, bancos, papelería, oficinas, zonas verdes, zona de cafetería, zona de restaurantes, etc. Indicar el uso adecuado de las instalaciones y espacios de los Centros o Puntos de Atención; generando sentidos de pertenencia, reconocimiento y acciones de cuidado del mismo.

2.3 La Atención personalizada

Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, los usuarios deben sentirse bien atendidos. Para lograr este propósito, los funcionarios o servidores públicos seguirán las siguientes pautas para una mejor atención.

- ✓ De manera breve; *“Buenos días/tardes, mi nombre es: XXXXXX; ¿en qué le puedo servir?”*.
- ✓ Salude, hable y escuche atentamente, mire a los ojos y efectúe el proceso de incorporación señalada para cada caso.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar. Pregunte el nombre para procurarle mayor atención.
- ✓ Direcione o indique, cuál es el paso a seguir para realizar la solicitud.
- ✓ Despedida: Confirme con el usuario si la información está clara, Pregunte: *“¿Hay algo más, en que le pueda servir?” “Que tenga usted señor(a) (nombre del usuario) un (a) buen (a) día/tarde”*.
- ✓ Saludar sin excepción con calidez a la persona que vaya a ingresar a la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca o punto de atención.
- ✓ Mantener una actitud discreta y solicitar la información estrictamente necesaria para el momento de la acogida y bienvenida.
- ✓ Mantener un trato respetuoso e igualitario a las personas, no emitiendo juicios de valor, eliminando prácticas y actos discriminatorios como la burla, el rechazo, las ofensas verbales y el hostigamiento en razón del sexo, identidades de género y orientaciones sexuales diversas, edad, pertenencia étnica o discapacidad, lo que constituye, por un lado, la violación de derechos, y por otro, obstaculiza el goce de derechos.
- ✓ Identificar y dar atención preferente para la entrega de turno a niños, niñas, personas mayores, mujeres embarazadas, adultos con niños o niñas menores de 3 años, personas con discapacidad, personas que provengan de municipios alejados y que requieren de traslados en transporte intermunicipal para llegar, y personas de comunidades étnicas (por lugar alejado se entiende trayectos de más de 3 horas).
- ✓ Disponer un mínimo de tiempo para escuchar y brindar la respuesta.
- ✓ Responder con amabilidad ante cualquier pregunta u orientación que el usuario solicite.
- ✓ Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural.
- ✓ Aclarar las dudas y resolver el problema, que sienta que ha satisfecho la solicitud.
- ✓ Utilizar frases afirmativas, para dar una respuesta negativa, brindar alternativas viables, empleando siempre la verdad.
- ✓ Abstenerse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso con los usuarios.
- ✓ Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando se esté con el usuario.
- ✓ Evitar crear conversatorios entre Servidores y Servidoras que afecten la imagen y el servicio.
- ✓ El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
- ✓ No reducir a las personas a los roles que pueden desempeñar socialmente, por ejemplo, no denominar a las adultas mayores como “abuelitas”, asumiendo que por estar en ese ciclo de vida se les debe llamar así; de igual manera, evitar denominar a las mujeres gestantes como “mamitas”, etc.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ En los casos que el usuario deba diligenciar algún documento o formato de manera inmediata, es necesario consultarle si necesita algún tipo de ayuda para aclararle las dudas y asesorarlo para el diligenciamiento del documento.
- ✓ En caso de que la persona manifieste ser analfabeta dedique el tiempo y herramientas necesarias para que el acceso a la información sea clara y precisa.

2.4 ;Recomendaciones importantes en la acogida y durante la permanencia del usuario en la sala de espera ;

Las actividades que deben desarrollarse de manera permanente o periódica a fin de complementar una atención óptima y articular la ruta interna de la Sede Administrativa, Secretarías o Entidades Descentralizadas que cuenten con sala de espera o Centro de Atención al Ciudadano deberá de manera periódica el asignador de turnos debe realizar intervenciones en la sala de espera de manera elocuente, fluida y muy general sobre la oferta de servicios o a través de proyección de videos con contenidos audiovisuales que cuenten con audio-descripción subtitulado con sistema closed caption (CC) y lenguaje de señas aplicando la Norma Técnica de Accesibilidad Web (NTC) 5854 y alternar el contenido de la información en la atención y acceso a los canales de servicio según sea el caso o en el momento que sea solicitado por algún usuario en la sala de espera.

3. Consideraciones para los grupos de especial atención

3.1 ;Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios con Discapacidad?

Es necesario acondicionar, adaptar, apoyos técnicos en los espacios de acuerdo con el Diseño universal.

- ✓ Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con las diversas discapacidades para el servicio y atención incluyente: adaptaciones acústicas, teléfonos para personas con discapacidad auditiva, intérpretes, entre otros de acuerdo a los lineamientos del Diseño Universal².
- ✓ Al ingreso de cada torre se debe contar con un mapa de ubicación o plano en alto relieve el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- ✓ Dotar con materiales y equipo tiflotécnico, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audio guías.
- ✓ Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios que utilizan sillas con ruedas.

² <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/> Guía para Entidades Públicas: Servicio y atención incluyente

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Dar prioridad a la atención de solicitudes de usuarios con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- ✓ Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad³.
- ✓ Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas con discapacidad visual y/o discapacidad auditiva y visual, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.
- ✓ Es necesario que para el acceso y durante la permanencia de perros guías se asegure las condiciones de limpieza y salubridad.

Prioritariamente brindar un trato digno y de excelencia de manera que es importante atender las siguientes recomendaciones:

- ✓ La persona es primero. La persona con discapacidad es principalmente un ser humano, por lo que tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás, puede tomar decisiones y asumir consecuencias; la discapacidad es una condición de vida, no una enfermedad, por lo cual lo debe tratar siempre como persona y nunca como enfermo.
- ✓ Todas las personas con discapacidad tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta; se debe prestar atención a sus deseos, gustos y opiniones; por más sencillas que estas sean.
- ✓ No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones, pueden tomar decisiones autónomamente, aún en contra de las opiniones de sus familias.
- ✓ No se refiera a la persona con discapacidad como alguien que vive una tragedia por sus deficiencias corporales (sensoriales, físicas y mentales)
- ✓ No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.
- ✓ Algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
- ✓ Frente a las personas con discapacidad no suponga, no asuma cosas que no conoce, no generalice, las necesidades de las personas con discapacidad no son las mismas.
- ✓ Se debe preguntar directamente a la persona de especial atención a cerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.
- ✓ Preguntar siempre antes de actuar. Si detecta que la persona de especial atención necesita ayuda para ejecutar alguna acción, ofrézcale apoyo antes de realizarlo; si es

³ Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

aceptado, pregunte cómo puede ayudar. Si la ayuda es rechazada, no lo debe tomar como una ofensa.

- ✓ Actuar con naturalidad. Al momento de relacionarse con una persona con discapacidad auditiva debe actuar como cuando trata con cualquier otra persona, esto no significa olvidar o ignorar su discapacidad, pues estaría excluyendo una parte esencial en su vida.
- ✓ Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades.
- ✓ No piense o actúe anulando a las personas con discapacidad.
- ✓ Respetar el espacio de las personas con discapacidad. Toda persona requiere de un espacio vital para sentirse seguro y cómodo; algunas veces acciones como tomar del brazo a una persona con discapacidad, pueden tomarse como una intromisión, lo que provocará inseguridad y posible pérdida del equilibrio.
- ✓ Ser incluyente. Las personas con discapacidad conocen cuáles son sus habilidades y sus limitaciones, por lo tanto, son capaces de decidir en cuáles actividades desean participar, no se les debe excluir sólo por pensar que no podrán realizarlas.
- ✓ Evitar términos degradantes, negativos o diminutivos. Se debe evitar el uso de palabras que puedan hacer menos a la persona como: “está condenado o confinado a una silla de ruedas, lisiado, enfermo, etc”. Lo correcto es llamarlo por su nombre, aunque si se busca un término adecuado, éste sería “persona con discapacidad”.
- ✓ Respetar el mobiliario y equipo que es especial. Respete los lugares de estacionamientos señalados, mobiliario y equipo que es especial para personas con alguna discapacidad. Si hay teléfonos, mostradores, rampas o sanitarios adecuados para ellos, evite utilizarlos, existen por algo y para un fin en específico, por lo que obstruirlos o usarlos inadecuadamente puede dañarlos.
- ✓ Las sillas con ruedas, bastones, andaderas, y muletas son elementos de movilidad de una persona, evite tocarlos o utilizarlos para fines distintos a los que están destinados, no coloque bolsas o algún otro artículo sobre ellos. Si la persona está acompañada por un perro guía, camine del lado opuesto al can y evite acariciarlo o alimentarlo, pues esto puede desconcentrarlo o hacerle creer que sus actividades laborales han terminado.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

3.1.1. ¿Qué características debemos tener en cuenta para brindar el apoyo?

ENFOQUE	CARACTERÍSTICAS PARA EL APOYO	RECOMENDACIONES Y ACCIONES ESPECÍFICAS PARA EL APOYO
Discapacidad Física	<p>En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.</p>	<p>Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador y/o acompañante si existe. En forma sencilla o con ayudas ingrese de manera inmediata y priorice la asignación y tipología de turno, no juzgue ni emita juicios sobre la capacidad de estos usuarios.</p> <p>Apoyar al usuario en el desplazamiento si usa silla de ruedas en el momento que lo necesite, contando principalmente con su aprobación.</p> <p>Evitar todo tipo de invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente), cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente.</p>
Discapacidad Auditiva	<p>En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y por tanto, para la comunicación oral.</p>	<p>Realizar el contacto con lenguaje claro de fácil acceso o utilizar escritura, con tableros o ayudas audiovisuales sencillas. Si es en grupo, utilizar espacios sin ruidos de fondo, es importante si es posible que la persona se comunique con lengua de señas y que el Servidor que la está atendiendo acuda a los medios y canales complementarios (video llamada a Centro de Relevo)</p>

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

Discapacidad Visual	<p>En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas que no pueden ver y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos⁴. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.</p>	<p>Establecer contacto con la persona presentándose y poniéndose al tanto de sus requerimientos. Posteriormente, se debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver, escaleras, muebles, bordes entre otros. Procure no ausentarse sin previo aviso.</p>
Discapacidad Cognitiva	<p>De acuerdo a las condiciones una persona con discapacidad cognitiva es aquella que presenta alteraciones en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y por ende, en el aprendizaje.</p>	<p>Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador. Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito en forma sencilla o con ayudas de códigos de color y texturas, no prejuizar sobre la capacidad intelectual de estos usuarios.</p>
Discapacidad Intelectual:	<p>Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.</p>	

⁴ Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

Discapacidad psicosocial (mental)	<p>Consiste en personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.</p>	<p>Si usted identifica que el tipo de discapacidad es mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) trate a la persona con respeto y consideración. En caso tal que usted perciba que los comportamientos que muestra la persona requieren de la intervención de un profesional, solicite ayuda.</p>
Discapacidad múltiple	<p>Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.</p>	<p>Requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.</p>

3.1.2. ¡Recuerde la Terminología Apropiaada!

Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades. En atención a esto, a continuación, se indica la forma adecuada en la que se debe referir a las personas en condición de discapacidad.

Evite expresiones como:	Utilice expresiones como:
Discapacitado, inválido, tullido	Persona con discapacidad
Retardado mental, enfermo mental, demente, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Neurótico	Persona con neurosis
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Esquizofrénico psiquiátrico, loco	Persona con esquizofrenia

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

Enano	Persona de talla baja, Persona con acondroplastia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Ciego	Persona con discapacidad visual
Víctima de ... Sufre de ... Padece de...	Persona que experimentó..., o persona que tiene..., persona en situación de...
Sordo, mudo, sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
Sordo-Ciego	Persona con discapacidad auditiva y visual
Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

3.1.3. ¿Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios con discapacidad visual?:

- ✓ Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad.
- ✓ Avise su llegada y su retiro de un recinto.
- ✓ Indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona sobre el respaldo o sobre la baranda, en caso de ser pertinente.
- ✓ Entregue los documentos pertinentes en formato digital (preferiblemente en Word) para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla.
- ✓ No exija firmar un documento a una persona en condición de discapacidad visual sin que conozca su contenido. En caso de que la persona deba firmar un documento, permita que lo lea primero en un computador (para lo cual en la entidad debe estar instalado el programa JAWS) y proceda a imprimirlo para que lo firme.
- ✓ También puede solicitar que se traduzca a braille y permitir que la persona firme la copia en braille o leer el documento en voz alta y que el funcionario o servidor certifique que leyó el documento en voz alta y que el documento lleve la respectiva firma del funcionario o servidor.
- ✓ Enviar los documentos en formato digital (preferiblemente Word). El Instituto Nacional para Ciegos, INCI, teniendo en cuenta lo preceptuado en la Ley 1680 de 2014, brinda

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

asesoría para que las páginas WEB sean accesibles de acuerdo con la Norma Icontec No. 5854 y para la transcripción de documentos en tinta al sistema braille o macrotipo.

- ✓ Así mismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TICpermite acceder de manera gratuita a los programas JAWS (lector de pantalla) y Magic Vision, de tal forma que estas tecnologías faciliten el acceso a la información para las personas en condición de discapacidad visual.
- ✓ Si se trata de una persona con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste.
- ✓ Para establecer contacto si la persona con discapacidad visual está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en hacerla directamente a él o ella de esta manera evitara que la persona con discapacidad se sienta excluida.
- ✓ Una situación muy común es que las personas van y vienen sin despedirse, o saludar verbalmente a las personas con discapacidad visual son detalles muy importantes para ellos, ya que la información deben adquirirla por los demás sentidos como el oído.
- ✓ Implementar alarmas y mensajes auditivos

3.1.4. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad auditiva?

- ✓ En el caso de los usuarios con discapacidad auditiva sostener todo el tiempo la comunicación por sus medios o a través de un intérprete (haciendo uso del servicio – Centro de Relevo FENASCOL –SERVIR) o en el sistema que emplee el usuario, sea lengua de señas o castellano oral, para lograr una buena interpretación de las necesidades y así brindar una adecuada información y orientación.
- ✓ Mirar de frente para facilitar la lectura labial
- ✓ No darse vuelta durante la conversación
- ✓ Orientar la cara hacia la luz al hablar
- ✓ Quitarse las manos de la cara al hablar
- ✓ Hablar en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado.
- ✓ No elevar el tono de voz ni gritar. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por la deformación de la cara
- ✓ No comer, masticar ni fumar mientras se está hablando
- ✓ Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la comunicación
- ✓ Si la persona no entiende qué se le está diciendo, rehacer la frase en vez de repetir las palabras una y otra vez
- ✓ De ser posible recurrir a imágenes visuales
- ✓ Para llamarlo, tocar suavemente el hombro para evitar que se asuste

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

3.1.5. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad de sordoceguera?

- ✓ Expedir comunicados, actos administrativos y toda aquella documentación a la que deba tener acceso la población con sordoceguera, en formatos accesibles dependiendo de las características individuales; los formatos pueden ser en escritura braille, en letra macro tipo, en lengua de señas colombiana, en audio, en formato electrónico (preferiblemente en Word para que sean posteriormente convertidos a otros formatos).
- ✓ Se sugiere pedir a la persona directamente información sobre los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la información.
- ✓ Tener como principio el derecho a la autonomía, en el trato y relación con la persona.
- ✓ Otorgar el derecho a la persona con sordoceguera a elegir la manera de comunicarse o el lenguaje que desea utilizar.
- ✓ Se debe dar prelación a la forma de ubicación de las personas sordociegas y sus acompañantes. se ubicarán de acuerdo a esto.
- ✓ Hablar de manera clara y evitar términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.
- ✓ Los documentos y textos que emplean lenguaje técnico para las personas sordociegas usuarias de la lengua de señas deben ser leídos de forma explicativa si la persona sordociega así lo solicita.
- ✓ Verificar que las personas que cumplen el rol de guía e intérprete firmen un acuerdo de confidencialidad con la institución y se les debe explicar que tienen la obligación de reservar la información a la que tengan acceso en el curso de la prestación de servicios que así lo requieran.

3.1.6. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad mental psicosocial?

- ✓ Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial.
- ✓ Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- ✓ Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- ✓ Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios de justicia (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida.
- ✓ Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta.

3.1.7. ¿Cómo brindar atención y orientación a la/el usuario(a) con discapacidad física?

- ✓ Generar espacios inclusivos y respetuosos en condiciones de igualdad, Implementar dentro de las instalaciones diversos espacios, acondicionamientos e intervenciones de manera progresiva, para garantizar la accesibilidad y permanencia.
- ✓ Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- ✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- ✓ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- ✓ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- ✓ No transporte a las personas usuarias de sillas con ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

3.1.8. ¿Cómo brindar atención y orientación a lo/el usuario(a) con discapacidad mental cognitiva o intelectual

- ✓ Establecer contacto directo con la persona con discapacidad intelectual, utilizando un lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas y lenguaje ambiguo.
- ✓ Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad.
- ✓ Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza.

3.1.9. ¿Cómo brindar atención y orientación a los adultos mayores?

Los responsables del ingreso a la Sede Administrativa en las porterías y asignador de turnos deberán identificar visualmente y/o preguntar de manera asertiva y clara a los usuarios si cumplen con los criterios establecidos (Hombres y mujeres mayores de 60 años), y aplicar los protocolos establecidos para la priorización en la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada para casos donde no se identifique y confirme alguna categoría de discapacidad.

- ✓ No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización por la persona mayor.
- ✓ Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- ✓ Estar atento (a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así poner en conocimiento de las autoridades competentes (ley 1850 de 2017, Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar)
- ✓ No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la Persona Mayor ejemplo; infantilizarlos, usted parece un niño, niña o usted es una persona sabia.
- ✓ Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán ante la entidad.
- ✓ No genere falsas expectativas a la persona mayor porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando si es necesario escribir en un papel la orientación. Si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta precisa hágaselo saber asertivamente.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.

3.1.10. ¿Cómo brindar atención y orientación a mujeres en estado de embarazo o con niños, o niñas en brazos?

- ✓ Recuerde que puede recibir preguntas sobre cómo actuar ante actos de violencia basada en género (por ejemplo, violencia física psicológica y económica) o sobre asuntos de salud integral incluida la sexual y reproductiva. Por lo que se debe contar con la información sobre las entidades competentes a nivel departamental o municipal para que puedan orientar acerca de las necesidades manifiestas por la mujer.
- ✓ Evite discriminar, estigmatizar, culpabilizar o justificar cualquier acto de violencia en contra de la mujer, evite hacer observaciones sobre lo que la mujer debería haber hecho teniendo en cuenta su rol en la sociedad (por ejemplo, como madre o esposa),
- ✓ Tenga en cuenta que cuando se presentan actos de violencia contra las mujeres, éstas tienen derecho a medidas especiales de atención a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que contemplan la garantía de habitación y alimentación de la víctima, entre otras medidas. Por lo que es importante tener siempre información a la mano para poder direccionar y orientar a las usuarias a los organismo o dependencias correspondientes.
- ✓ Dada la gravedad y el impacto social que representa todas las formas de violencia contra las mujeres e impunidad en los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, se debe orientar a la mujer que manifiestan ser víctima de violencia sexual, física, psicológica, patrimonial y económica. Direcciónela a las entidades que prestan servicios como, por ejemplo: Secretaría de Salud, Secretaria de la Mujer, Secretaria de Desarrollo e inclusión Social, Comisarías de Familia, Fiscalía, Medicina Legal, Casa de Justicia, Juzgado Civil Municipal o Promiscuo Municipal.
- ✓ Se debe reconocer las disposiciones normativas básicas que avanzan en la garantía y protección de los derechos humanos de las mujeres, se describen algunos de gran relevancia:
 - Sentencia C-355 de 2006 “Despenalización parcial del aborto”
 - En Colombia se permite la Interrupción Voluntaria del Embarazo IVE-en tres casos:
 1. Cuando exista una malformación del feto que haga inviable su vida, certificada por un médico.
 2. Cuando el embarazo sea el resultado de un hecho de violencia sexual.
 3. Cuando el embarazo ponga en riesgo la salud física y mental de la mujer.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

4. Ley 1257 de 2008 “Derecho a una vida libre de violencias para las mujeres”

3.1.11. ¿Cómo brindar Atención y Orientación a usuarios de Grupos Étnicos?

- ✓ Disponer en la Sala de espera por parte del asignador de turnos mapas (si los hay), que muestren las comunidades Étnicas tanto del Departamento de Cundinamarca como del resto del país. Además (si los hay), folletos, cartillas que tengan información sobre la oferta institucional para comunidades étnicas a nivel municipal y departamental.
- ✓ Disponer de traductores a lenguas étnicas de acuerdo a la dinámica que se presente con el usuario étnico en caso de no hablar castellano. En caso de no contar con traductores buscar a una persona que pueda transmitir la información de manera adecuada, porejemplo: el/la acompañante del usuario.
- ✓ Actividades apoyadas por el orientador étnico, si se evidencia en la sala de espera usuarios de este grupo poblacional. Es importante identificar los prejuicios que como orientadores o informadores tenemos ya que estos pueden influenciar en el tipo de atención y acompañamiento que brindemos.
 - Así, una primera indagación podría ser por el lugar de procedencia de la persona. Luego del lugar de procedencia y según la información allí dada, se verificaría con la persona si se identifica con alguna de las designaciones étnicas contempladas en la ley.
- ✓ Luego se indagaría acerca de su rol en la comunidad, para saber si es algún tipo de autoridad ancestral, espiritual, medicinal, etc. Aquí es determinante preguntar si la persona viene en calidad de representante de una comunidad y si el motivo de su presencia es esta o si viene por motivos e información individual, para finalmente orientarlo de acuerdo con su necesidad.
- ✓ Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
- ✓ Se deberá procurar contar con traductores o un fondo de varios traductores en los lugares donde hay presencia cercana de comunidades indígenas. En caso de no contar con una persona que brinde este servicio, busque un interlocutor de confianza que pueda transmitir la información a la persona.
- ✓ Se requiere el uso de un lenguaje sencillo y claro donde se visualice y reconozca a las mujeres, niños y adolescentes de los grupos étnicos sin diminutivos o infantilizar el lenguaje; si siente que no cuenta con las herramientas para la atención busque apoyo con un profesional con experiencia en el tema.
- ✓ En los casos en que la solicitud del usuario no pueda ser resuelta se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remite teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones. Recordar que si hay niños, niñas y adolescentes se debe

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

informar al ICBF para hacer la verificación de derechos. Esto siempre contando con el pleno conocimiento del proceso por parte de la comunidad étnica.

3.1.12. ¿Cómo brindar atención y orientación a niños, niñas adolescentes y jóvenes?

- ✓ Es importante dirigirse a ellos, aunque estén acompañados y aplicar el Protocolo de Atención establecido. Si un niño (a) esta solo (a) es importante que el facilitador de turno o responsable competente dirija directamente al menor o joven con el funcionario de atención al usuario, para que el encargado o encargada establezca la comunicación con la autoridad competente para verificar si tiene asignado un tutor o defensor de familia y definan el proceso a realizar.
- ✓ La información también debe darse a los niños, niñas y adolescentes y para ello se sugiere:
- ✓ Informar acerca de los espacios que puede aprovechar durante su permanencia en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca “La Zona Verde están ubicados en _____, (indicar), el parque deportivo está ubicados en _____, (indicar) los baños están ubicados en _____, (indicar), la zona de restaurantes y cafeterías se ubica en _____, (Indicar) entre otros, por favor cuidemos entre todos estos espacios que nos permite brindarles una atención digna e invitar a cuidar sus instalaciones y mobiliario”.
- ✓ Habilitar y adaptar espacios para brindar la información necesaria orientada a los usuarios niños, niñas y adolescentes, a través de herramientas y profesionales idóneos, que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad de esta población.
- ✓ Los Niños, Niñas adolescentes y jóvenes (en adelante) - son ciudadanos(as), que piensan, sienten y se expresan de maneras diferentes a las de los adultos. Es deber de los funcionarios generar espacios donde los niñas, adolescentes y jóvenes puedan opinar sobre los procesos en los que están involucrados, lo que implica que sean escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta.
- ✓ Tenga en cuenta que la atención de niñas, adolescentes y jóvenes debe ser priorizada.
- ✓ Recuerde que usted está atendiendo al niño, niña, adolescente o Joven y el adulto es el acompañante; otórguele al niño, niña, joven y adolescente el protagonismo que esto implica. Explíqueles al niño y al adulto el objetivo de la conversación, con un lenguaje sencillo y corto de acuerdo con la edad del niño o joven.
- ✓ Es usual que el acompañante responda a las preguntas del funcionario por el niño, niña, joven o adolescente, sin embargo, es importante recordarle de manera respetuosa que son quienes mejor pueden opinar sobre su situación.
- ✓ Cuando el Servidor(a) vaya a iniciar un nuevo tema en la conversación con los niños, niñas y jóvenes es conveniente indicarlo.
- ✓ Para los casos en que los niños, niñas y jóvenes no cuentan con el acompañamiento de sus padres, representante legal o cuidador al momento de solicitar la atención: Recíbalos, pregúntele por qué está allí, y explíquele que le informará a la autoridad competente para que realice el acompañamiento respectivo.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Recuerde que para el acceso de los niños, niñas jóvenes y adolescentes a la oferta de servicios de la Gobernación deben tener el acompañamiento bien sea de sus padres o cuidadores, o en ausencia de éstos, de un defensor de familia del ICBF, inspección de policía o policía de infancia y adolescencia quien lo representa legalmente para todos los efectos, incluidos la declaración, y apoyan otra serie de acciones en relación con los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
 - Mientras llega la autoridad competente esa niña, niño y adolescente es su responsabilidad. Ubíquelo donde no lo pierda de vista.
- ✓ La información también debe darse a los niños, niñas y adolescentes y para ello se sugiere:
 - Habilitar y adaptar un espacio para brindar la información necesaria a los niños, niñas y adolescentes víctimas, a través de herramientas y profesionales idóneos, que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad de esta población.

3.1.13. ¿Cómo brindar atención y orientación a personas sexualmente diversas?

- ✓ La solicitud u orientación puede que no sea con respecto a la orientación sexual o a la diversidad de género; antes de orientar asegúrese cuál es el interés del usuario al solicitar la atención y enfóquese únicamente en dicho interés.
- ✓ En caso de que el objetivo de la consulta tenga relación con la orientación sexual o diversidad de género del usuario, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere en consecuencia espacios cómodos para hablarlos.
- ✓ Procure realizar la asesoría en espacios confidenciales que le permitan al usuario(a) narrar con tranquilidad los hechos.
- ✓ Tenga en cuenta que las identidades de género de muchas personas de las categorías LGBTI son insuficientes para dar cuenta de su vivencia personal. No trate de estigmatizar o categorizar; permita el diálogo y que el usuario(a) narre lo que considere pertinente.
- ✓ Tenga en cuenta que cada una de estas poblaciones (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales) aunque comparten la discriminación por orientación sexual o identidad de género, viven tipos de violencia diferentes. Por ello, no iguale cada una de estas particularidades, tenga en cuenta sus diversidades.
- ✓ En el caso de la población LGBTI cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ Tenga una disposición y actitud de apertura; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, de tal forma que para el/la usuaria(a) resulte más fácil hablar de su experiencia.
- ✓ Recuerde que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es el/la mismo(a) usuario(a). Por ello, evite ponerse en posición de experticia.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Tenga en cuenta que toda la actuación de las entidades del Estado frente a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas debe caracterizarse por el respeto a la orientación sexual o diversidad de género, al estilo de vida y la cultura y a las actividades y creencias de dicha población. Esto significa que de ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de quien atiende pueden desfavorecer la atención brindada.
- ✓ Recuerde que los artículos 134 A y 134 B del Código Penal (Ley 599 de 2000) establecen los delitos de actos de racismo o discriminación y de hostigamiento, que penalizan actos arbitrarios que impidan, obstruyan o restrinjan el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su sexo u orientación sexual (entre otras) o que promueva u hostigue a causar daño a una persona por estas mismas razones. Por ello, es deber de todas las autoridades abstenerse de realizar dichos actos y denunciarlos cuando ocurran.
- ✓ Recuerde que la Corte Constitucional reconoció que las parejas del mismo sexo gozan de todos los derechos otorgados a las parejas heterosexuales. Por lo tanto, cuando deba orientar sobre los derechos a la pareja del mismo sexo del usuario, recuerde que se aplican en las mismas condiciones que las otorgadas a parejas heterosexuales.
- ✓ En el proceso de asesoría evite indagar sobre la vida privada del usuario(a). Pregunte únicamente aquella información que sea relevante para el proceso de atención y para la remisión a la oferta estatal.
- ✓ Priorice siempre a la persona que solicita la atención por encima de la identidad legal. Esto significa, por ejemplo, que, si el usuario(a) asume una identidad femenina o masculina que no está reflejada en sus documentos de identidad, es deber de las autoridades darle el trato o llamarla como desee.
- ✓ Todas las entidades del Estado deben garantizar que en toda la ruta de acceso (desde la entrada a las instalaciones y durante todo el trámite de atención), todas las personas que tienen contacto con los usuarios guarden un trato respetuoso y dignificante de las condiciones particulares de éstas, incluida su orientación sexual o diversidad de género.
- ✓ Evite cualquier estereotipo de género en la atención a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas. (Por ejemplo, no todas las personas transgénero realizan trabajo sexual o son portadoras de VIH).

3.1.14. ¿Cómo brindar especial atención a nuestros veteranos de la fuerza pública?

Como entidad territorial La Gobernación de Cundinamarca enaltece la labor realizada por todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y tengan la distinción de reservista de honor, su núcleo familiar cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo que hace mención en el artículo 2 de la Ley 1979 de 2019 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RECONOCE, RINDE HOMENAJE Y SE OTORGAN BENEFICIOS A LOS VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" dado que este grupo poblacional ha realizado sacrificios que van desde el enfrentamiento constante a peligros, daños físicos irreparables, hasta numerosas muertes que durante años han afectado sus familias; convirtiéndolos en población de especial atención.

Por lo anterior y atendiendo a lo dispuesto en la mencionada Ley se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones adicionales en la atención preferencial garantizando el acceso y goce de sus derechos a estos héroes del país:

- ✓ Rendir honores en medios masivos de comunicación, páginas web y plataformas digitales (El Ministerio de Defensa Nacional elaborará y proporcionará un banner, pop-up o pieza digital con el material audiovisual alusivo a la importancia de los Veteranos de la Fuerza Pública, publicará un mínimo de 4 piezas al año y habilitará un espacio en su página web para que puedan ser descargadas).
- ✓ Establecer el día del veterano 10 de octubre atendiendo a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1979 de 2019 para lo cual el Ministerio de Defensa Nacional dispondrá por lo menos de una pieza conmemorativa en su día.
- ✓ Disponer de la ventanilla o fila preferencial para la atención de los veteranos, que podrá coincidir con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad¹.

3.1.15. ¿Y en el caso de Atención a Víctimas?

- ✓ El trato y atención hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad, solidario, comprensivo y tolerante, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y las razones por las cuales la persona se ha acercado a la Gobernación de Cundinamarca a solicitar orientación.
- ✓ Todas las acciones y comportamientos que usted tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas. Recuerde que los hechos de violencia generan un impacto en la dignidad de las personas, ya que ningún ser humano debería ser sometido a la violación o vulneración de sus derechos.
- ✓ Guarde la debida confidencialidad y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas.
- ✓ Se requiere ver a las víctimas como un todo, identificando las condiciones de afectación por la violencia que han sufrido, pero también las capacidades y recursos de afrontamiento con que cuentan. Es necesario reconocer al ser humano como sujeto de derechos, agente de cambio y transformación sobre su proyecto individual, familiar y social.
- ✓ La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas. Esto implica verlas como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia y reparación integral y no como sujetos pasivos de la intervención del Estado.
- ✓ Dando cumplimiento a la normatividad nacional e internacional referida al respeto de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y del marco constitucional nacional, la atención a las víctimas debe contener los principios de dignidad y solidaridad, reconociendo en este trabajo la práctica misma de los Derechos Humanos.
- ✓ En la atención se deberán acoger principios éticos de imparcialidad política y religiosa. Esto significa que no habrá prejuicios de este tipo que interfieran en la atención a víctimas, Comprender que la atención de las víctimas para la asistencia y reparación integral es un proceso en el que ellas buscan dotar de sentido el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida.

¹ En el marco de la Ley 1979 de 2019, Decreto 1346 de 2020 y demás normas reglamentarias.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Guarde la debida confidencialidad y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas.
- ✓ Se requiere ver a las víctimas como un todo, identificando las condiciones de afectación por la violencia que han sufrido, pero también las capacidades y recursos de afrontamiento con que cuentan. Es necesario reconocer al ser humano como sujeto de derechos, agente de cambio y transformación sobre su proyecto individual, familiar y social.
- ✓ La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas. Esto implica verlas como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia y reparación integral y no como sujetos pasivos de la intervención del Estado.
- ✓ Dando cumplimiento a la normatividad nacional e internacional referida al respeto de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y del marco constitucional nacional, la atención a las víctimas debe contener los principios de dignidad y solidaridad, reconociendo en este trabajo la práctica misma de los Derechos Humanos.
- ✓ En la atención se deberán acoger principios éticos de imparcialidad política y religiosa. Esto significa que no habrá prejuicios de este tipo que interfieran en la atención a víctimas, Comprender que la atención de las víctimas para la asistencia y reparación integral es un proceso en el que ellas buscan dotar de sentido el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida.

4 ¿Qué Estrategias Telefónicas y Virtuales se debe tener en cuenta para estos grupos de especial atención?

La Dirección de Atención al Usuario de la Secretaria General ha venido desarrollando estrategias que contribuyan a la mejora continua de los canales de atención telefónicos y virtuales implementando ajustes y actualizaciones que permitan la inclusión con enfoque diferencial de todos los usuarios independientemente de sus características y condiciones puedan acceder a sus derechos en condiciones de igualdad que promuevan la participación efectiva de los usuarios y el goce de sus derechos.

La Gobernación de Cundinamarca dispone de canales diferentes al canal presencial para la atención que son igualmente efectivos para consultas y solicitudes (Canal contactenos@cundinamarca.gov.co, pagina web www.cundinamarca.gov.co, Call Center 031749000, WhatsApp 3223591983, Canal de presentación de PQRSD) los cuales promociona permanentemente a través de campañas para informar a los usuarios de estas importantes herramientas que permiten su participación desde el municipio o lugar donde se encuentre.

En este sentido, estas estrategias también buscan apoyar los diferentes canales de atención a través de Ferias Virtuales de Servicios, encuestas de satisfacción, sondeos de llamadas, diagnósticos permanentes, entre otras acciones de mejora a los diferentes canales de atención.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

4.1 ¿Qué consideraciones se debe tener para la atención en el Canal “CONTÁCTENOS”?

La Gobernación de Cundinamarca dispone al servicio de los usuarios diferentes canales de atención facilitando el acceso a la información, optimizando tiempos y recursos, ya que se evitan traslados, gastos de desplazamiento y se puede obtener información clara, veraz y de forma inmediata. Así mismo, estos servicios permiten una mayor cobertura no solo en los 116 municipios del Departamento de Cundinamarca sino también a lo largo del territorio colombiano y del exterior, garantizando una mayor accesibilidad a todos los usuarios en el momento que lo necesiten aún más en tiempos de la emergencia sanitaria que se debe procurar el aislamiento contribuyendo con las medidas y protocolos de Bioseguridad.

Este servicio permite recibir documentación de la ciudadanía por medio de correo electrónico, el objetivo es facilitarle al usuario algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al punto de atención, para lo cual puede enviarlos a través del correo contactenos@cundinamarca.gov.co; mediante este correo se direccionan a las diferentes dependencias de la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca las solicitudes de los usuarios, derechos de petición, así como novedades, repuestas y notificaciones de entidades externas las cuales son radicadas a través del Sistema de Información “MERCURIO” el cual emite número de radicado y dependencia a la que se direccionó la solicitud y se envía notificación al usuario a través de correo electrónico registrado donde se informa la dependencia a la que se direccionó, número y fecha de radicado para su seguimiento, soporte e información.

A través de este canal el usuario con discapacidad auditiva podrá enviar la solicitud mediante video y soportes de solicitud anexos en el caso que se requiera, el usuario deberá informar la manera en que desea recibir notificación y respuesta (por video de señas o leguaje escrito) para lo cual la entidad o dependencia correspondiente deberá emitir respuesta haciendo uso del Servicio de Interpretación por Señas de FENASCOL-SERVIR.

Para la atención en el servicio virtual se deberá utilizar guiones de bienvenida, despedida y de encuesta de satisfacción.

4.2 ¿Qué consideraciones se debe tener para atención al sistema PQRSD a través del link:

http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/ServCiud.ventanilla/ServiciosCiudadano.gc/asservciudpqrs_contenidos/cquejasyreclamos

- ✓ Mediante el acceso al anterior link, el usuario diligencia la solicitud al ser enviada, el sistema automáticamente informa el número del código bajo el cual queda radicada, para que en la

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
		Versión: 01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha aprobación: 18 /12/2020

misma sección sea consultado el estado del trámite en el que se encuentra la PQRSD y la cual también será enviada al correo electrónico del usuario.

- ✓ Para la atención en el servicio virtual se deberá utilizar guiones de bienvenida, despedida y de encuesta de satisfacción.
- ✓ Así mismo el ciudadano deberá dentro de los campos de registro de información para la PQRSD diligenciar al iniciar el registro de los datos si pertenece a uno de estos grupos diferenciales lo cual permitirá canalizar la atención especial.
- ✓ En el caso del usuario con discapacidad auditiva también podrá enviar solicitud por lenguaje de señas mediante video y soportes anexos en el caso que se requiera adicionalmente deberá informar la manera en que desea recibir notificación y respuesta (por video de señas o lenguaje escrito) para lo cual la entidad o dependencia deberá emitir respuesta haciendo uso del Servicio de Interpretación por Señas de **FENASCOL - SERVIR**.

4.3 ¿Qué consideraciones se debe tener en cuenta para la atención canal telefónico?

Se debe mantener la estructura de la llamada, llevar un orden lógico: guion de bienvenida, indagar datos y motivo de la comunicación, realizar preguntas, actualizar datos del ciudadano entre los cuales al iniciar de debe registrar si pertenece a uno de estos grupos diferenciales lo cual permitirá canalizar la atención especial.

- ✓ Para la atención en el servicio telefónico y virtual se deberá utilizar guiones de bienvenida, despedida y de encuesta de satisfacción.
- ✓ Personalizar la atención al usuario con nombre o apellido.
- ✓ Utilizar un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. Debe ser un tono de voz cálido, amable y cordial con el ciudadano que permita sentir el contacto activo con el mismo. En los casos en donde el ciudadano no escuche, se debe indicar:
- ✓ *Señor(a) XXXX, en este momento voy a subir el tono de mi voz para lograr una mayor efectividad en la comunicación.*
- ✓ En caso de que el usuario tenga discapacidad auditiva realice una PQRSD; es necesario emplear el Servicio de Interpretación en Lenguaje de Señas FENASCOL- SERVIR por lo que para el canal virtual o telefónico es necesario a través de llamada por video o enviar video para que posteriormente sea interpretado en lenguaje de señas y traducido simultáneamente.
- ✓ Utilizar correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU- GUI-006
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha aprobación: 18 /12/2020

- ✓ Para todos los casos es importante tener una excelente empatía, cordialidad, paciencia y tolerancia con él usuario o la usuaria.
 - Utilizar frases de cortesía, Ej.: por favor, gracias.
 - Mantener una escucha activa al ciudadano.
 - Mostrar interés a lo largo de la llamada.
 - Evitar interrumpir de forma negativa al ciudadano en su relato.
 - No se debe tutear al ciudadano en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite.
 - Cuidar la modulación y la correcta pronunciación de las palabras.
 - Evitar el uso de palabras o expresiones procedentes de una lengua extranjera y lenguaje técnico.
 - Evitar el uso de diminutivos y muletillas
 - No emitir ruidos inadecuados.
 - Evitar titubear o contradecirse durante la entrega de información al ciudadano.
 - Evitar la utilización de condicionales que transmitan al usuario desconfianza de la información entregada, Ej.: tal vez, de pronto, no le aseguro nada.
 - Se debe tipificar la solicitud (baja, alta, por defecto, urgente)

- ✓ Ser cuidadosos para realizar una correcta digitación teniendo en cuenta ortografía y redacción.
- ✓ Durante los tiempos de espera, siempre se debe dejar en fusión de llamada en espera hasta que pueda contestarlas y no solo el Mute.
- ✓ Cumplir con las normas legales, políticas y lineamientos.

Referencias documentales

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación
- Cartilla enfoque diferencial. Ministerio del Interior.
- Manual y Servicio al Ciudadano. Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas.
- Ley 1346 de 31 de julio de 2009, Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad”
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Política y Privacidad de Protección de Datos Personales según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.