

1. Objetivo

Establecer el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos y demás instrumentos que todo el personal vinculado al Instituto debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de la misión de la entidad, con el fin de brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos institucionales a la ciudadanía y demás partes interesadas.

2. Definiciones

Enfoque Diferencial: El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.

Persona mayor: Aquella persona mayor de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Discapacidad física: Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis.

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Niños, niñas y adolescentes: Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida, según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro.

3. Protocolo para la Atención Presencial

Con base en el manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital v2, se establece el presente protocolo en atención presencial.

Este es el canal en el que la ciudadanía en general o los grupos y partes interesadas interactúan en persona con las y los servidores públicos y colaboradores, con el propósito de realizar un trámite, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

3.1 Recomendaciones Generales:

- a) La persona encargada de la atención deberá llegar y verificar que el espacio en el cual se prestará el servicio de atención a la ciudadanía este organizado, limpio e iluminado. De acuerdo a lo anterior el puesto de trabajo se debe mantener en esas condiciones en el horario de atención establecido por el Instituto.
- b) Siempre deberá portar la chaqueta institucional y el carnet de identificación visible, durante la prestación del servicio y dentro del horario establecido por el Instituto. Esto permitirá mantener una buena presentación personal y apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- c) No deberá comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía o parte interesada; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, dado que esto indispona a la ciudadanía o parte interesada y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- d) Deberá mantener una atención clara al brindar la orientación, manteniendo una escucha activa sin ninguna distracción con el interlocutor, manteniendo un lenguaje gestual y corporal acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés, demostrando interés en la atención.
- e) Brindará posibles soluciones que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía y que se enmarquen dentro de las posibilidades del IDPC.
- f) La o el servidor o colaborador una vez termine su atención con la persona usuaria, deberá despedirse de manera amable y

agradecer por su visita, manteniendo una actitud cordial amable y profesional conforme se prestó durante la atención.

Es importante que tanto los funcionarios y contratistas del IDPC, como el personal de vigilancia y de servicios generales se familiaricen con las instalaciones del punto de servicio a la ciudadanía y grupos de interés, y conozcan la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado; de igual forma, deben conocer el Plan para la Atención de Urgencias, Emergencias, Contingencias y Desastres, así como la ubicación de las otras sedes del Instituto, las dependencias que operan allí y los servicios que se prestan.

3.2 Pasos en la atención presencial

3.2.1 Primer contacto con la ciudadanía

Interacción con el personal de vigilancia. Ellos son el primer contacto que tiene la ciudadanía cuando llega al IDPC, se deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- b) Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- c) Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenidos al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”, etc.
- d) Si debe registrar o revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, deberá informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las demás personas que se encuentran en el Instituto.
- e) Indicar la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse cuando sea pertinente.

3.2.2 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Sucede cuando, en el punto de atención del Instituto, interactúan la ciudadanía con él o la servidora o colaboradora y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo –OPA- o la entrega de información solicitada.

El o la servidora o colaboradora deberá orientar a la ciudadanía de la siguiente

manera siguiendo el siguiente libreto:

- a) “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- b) Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad)
- c) Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- d) ¿En qué lo puedo ayudar?

3.2.2.1 Al momento de la atención el o la servidora o colaboradora deberá:

- a) Concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- b) No distraerse mientras presta el servicio a la ciudadanía, especialmente no debe contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- c) Tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- d) Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- e) Tener en cuenta que en ningún momento es válido o respetuoso dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- f) Ofrecer la información a la ciudadanía o parte interesada con base en documentos oficiales del Instituto que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- g) Si identifica que el ciudadano requiere realizar una solicitud verbal o escrita, le facilitará el espacio y los implementos necesarios que se dispongan para proceder a realizar la solicitud.
- h) Informará a la persona usuaria los canales de atención en los cuales podrá hacer seguimiento a la solicitud.
- i) Cuando vea la necesidad de retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele la razón por la cual debe hacerlo y el tiempo

aproximado que debe esperar.

- j) Deberá registrar la información en los sistemas o aplicativos del Instituto Distrital del Patrimonio Cultural destinados para tal fin, de acuerdo con la naturaleza de la atención realizada.

3.2.3 Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad

Sucede cuando en el punto de atención del Instituto él o la servidora o colaboradora debe responder a las preguntas que hagan las personas o partes interesadas y darles la mayor información que se requiera, de forma clara y precisa relacionada con los trámites y servicios.

El o la servidora o colaboradora deberá responder a la ciudadanía de la siguiente manera:

- a) Debe ser lo más claro posible al brindar orientación y en lo posible evitar usar tecnicismos.
- b) Deberá confirmar con la persona si la información recibida es clara o el trámite fue atendido en su totalidad, así mismo infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- c) El servidor o colaborador explicará al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha posible en que su requerimiento será atendido y el medio o canal por el cual se le notificará o responderá.
- d) Debe dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda ayudar.

3.2.4 Finalización de la atención.

- a) El o la servidora o colaboradora revisará, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- b) Deberá invitar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida, bien sea en el formato físico o virtual. Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

- c) El o la servidora o colaboradora debe despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer la visita.

4. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas o parte interesada en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

4.1 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO:

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

4.1.1 Recomendaciones para su atención

- a) Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- b) Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

4.2 ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

4.2.1 Recomendaciones para su atención

- a) Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- b) Se debe cambiar la expresión “persona adulta mayor” por “persona mayor”, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- c) Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- d) Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- e) Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- f) Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- g) No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

4.3 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.

4.3.1 Recomendaciones para su atención

- a) Priorizar su atención frente a los demás usuarios que requieren ser atendidos.
- b) Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
- c) Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
- d) Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
- e) Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- f) Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

4.4 GRUPOS ETNICOS:

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

4.4.1 Recomendaciones para su atención

- a) Identificar si el ciudadano o la ciudadana puede comunicarse en español.
- b) Los funcionarios y funcionarias deben ser pacientes y tener actitud de servicio para solicitarle al ciudadano o ciudadana que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- c) Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.

- d) Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- e) No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- f) No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- g) Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- h) Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

4.5 CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

4.5.1 Recomendaciones para su atención

- a) Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- b) Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca

términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.

- c) No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- d) Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- e) Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- f) Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
- g) Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.
- h) Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

4.6 DISCAPACIDAD AUDITIVA:

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de 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, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

4.6.1 Recomendaciones para su atención

- a) Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- b) Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no

debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.

- c) Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- d) No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- e) Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

4.7 DISCAPACIDAD VISUAL:

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

4.7.1 Recomendaciones para su atención

- a) Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
- b) Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- c) Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
 - Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar

caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.

- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- d) Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola
- e) Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

4.8 SORDO CEGUERA:

La sordo ceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

4.8.1 Recomendaciones para su atención

- a) Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- b) Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- c) Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.

- d) Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- e) Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- f) Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- g) Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

4.9 DISCAPACIDAD FÍSICA:

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

4.9.1 Recomendaciones para su atención

- a) Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- b) Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- c) Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.

- d) Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- e) Al no contar con una ventanilla especial para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar

4.10 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

4.10.1 Recomendaciones para su atención

- a) Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- b) Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- c) Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- d) Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

4.11 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando 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.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para la comunicación con estos ciudadanos y ciudadanas son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.

4.11.1 Recomendaciones para su atención

- a) Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- b) Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- c) Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- d) Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- e) Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- f) Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- g) Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

4.12 DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades 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, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de

los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

4.12.1 Recomendaciones para su atención

- a) Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- b) Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- c) No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

4.13 VÍCTIMAS:

Se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

4.13.1 Recomendaciones para la Atención

- a) Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- b) Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- c) Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- d) Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- e) Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que

eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.

- f) Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- g) Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- h) Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- i) Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- j) Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- k) No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- l) Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.

4.14 SECTORES SOCIALES LGBTI

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género: Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve

agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

4.14.1 Recomendaciones para la atención

- a) Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- b) El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- c) Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- d) En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgénero.
- e) Refiérase a las personas de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- f) El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgénero.
- g) Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas transgénero.
- h) No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

4.15 Campesino o campesina:

Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

4.15.1 Recomendaciones para la atención

- a) Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- b) Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- c) Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- d) Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

5 Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
20/12/2020	01	Creación del documento.		
28/04/2023	02	Actualización del documento		

6 Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Danilo Sánchez Suarique.	Nombre: Camila Giraldo Rivera José Alberto Domínguez G.	Nombre: Aura Herminda López.
Cargo – Rol: Contratista Proceso de Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del Sistema Bogotá te Escucha.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Atención a la Ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20235100058933 del 28-04-2023	