



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE



<https://santander.gov.co>

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	2 de 28

1. PRESENTACIÓN

La Gobernación de Santander en el marco de la legalidad, integridad, y el goce efectivo de los derechos, además de los compromisos institucionales, que son responsabilidad de los encargados de diseñar, coordinar y poner en práctica las estrategias de servicio al ciudadano con todos los servidores públicos, haciendo énfasis en los que tienen relación directa con los ciudadanos con el fin de prestar la mejor atención posible.



La Gobernación de Santander, en el marco de la legalidad, la integridad y el goce efectivo de los derechos, establece que todos los servidores públicos, especialmente aquellos con contacto directo con los ciudadanos, deben brindar un servicio de atención de calidad, inclusivo y respetuoso. Es fundamental garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Institución en condiciones de igualdad y sin discriminación.

En este sentido, lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas. Este respeto parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

Es importante tener en cuenta que para brindar información y garantizar la atención a las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por lo tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

En el presente Protocolo contiene las pautas a través de las cuales los Grupos de Interés pueden consultar las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, los servicios, trámites, formatos, guías, manuales, e instructivos comprensibles para cualquier persona, facilitando el uso de módulos y aplicativos tecnológicos dentro de la página web de la Gobernación, además de ofrecer otras formas de asistencia para que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	3 de 28

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	INTRODUCCIÓN	4
3.	CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
4.	MARCO NORMATIVO	8
5.	CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
6.	LENGUAJE CLARO	10
8.	TIPOS DE DISCAPACIDAD	12
9.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	14
10.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	18
11.	PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL	23
12.	TERMINOLOGÍA APROPIADA	26
13.	FECHAS A TENER EN CUENTA	28

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	4 de 28

3. CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTITUD: Comportamiento que emplea una persona frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar.

ASERTIVIDAD: Habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

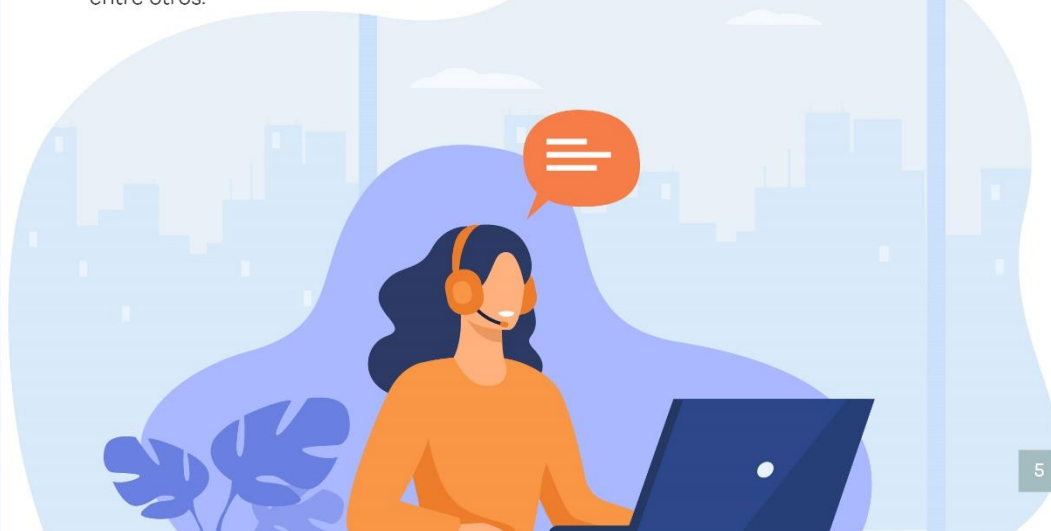
SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

MEJORA: Acción encaminada a incrementar la calidad de los servicios, y por tanto, a incrementar la satisfacción de los Servidores Públicos y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por la Gobernación de Santander, los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ACCESIBILIDAD: Facilidad que tiene un determinado público objetivo de entrar en contacto con la posibilidad en adquirir un determinado producto o servicio. Es un componente de la calidad del servicio, incluye aspectos como el horario, ubicación, entre otros.



  <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
		PÁGINA	5 de 28



CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

ATENCIÓN INCLUYENTE: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

DISCAPACIDAD: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

LENGUAJE CLARO: Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.

SEÑALÉTICA: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

ADULTO MAYOR: Persona de 60 años o más de edad.

MUJER GESTANTE: Mujer en estado de embarazo.

VÍCTIMAS: Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

GRUPOS DE INTERÉS: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

GRUPOS ÉTNICOS: Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

LGBTIQ+: Comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual, Intersexual y Queer. El termino ha evolucionado con el tiempo para incluir todas las identidades de género y orientaciones sexuales, de ahí el símbolo '+'.
 +

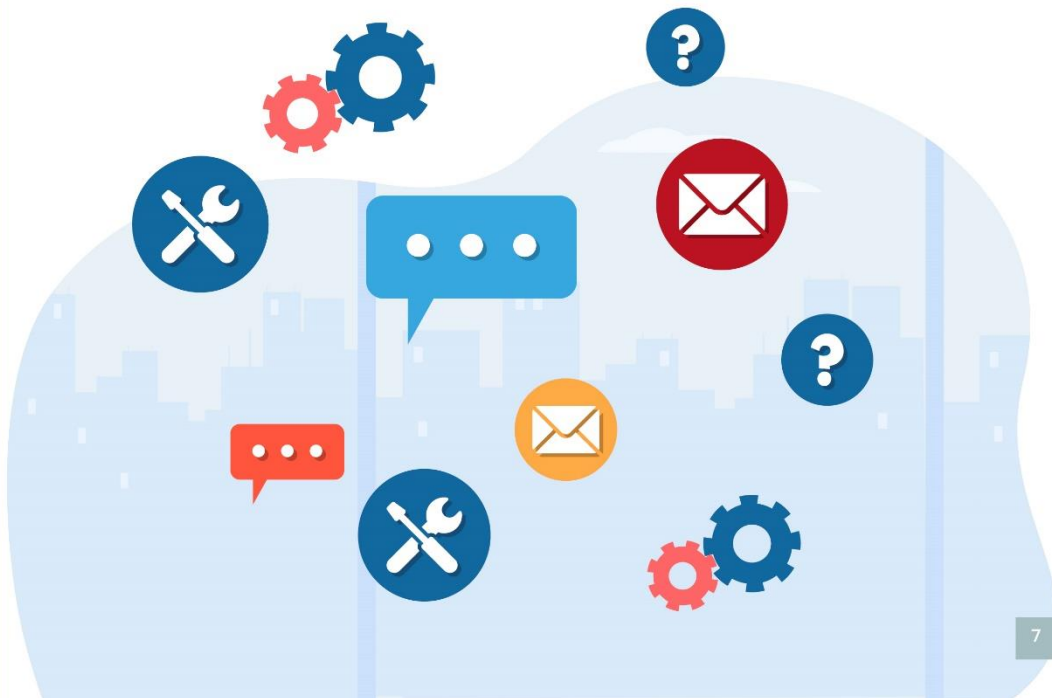
PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	6 de 28

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: Son todas aquellas herramientas de apoyo que facilitan las tareas de atención al ciudadano tales como: Equipos de cómputo, equipos y programas para aumentar la movilidad, la audición, la visión o las capacidades de comunicación. (plataformas digitales).

DIVERSIDAD: Es la variedad de características personales específicas que hacen a cada ser humano único y diferente de los demás. Estas cualidades distintivas de cada persona conforman también la pluralidad de identidades que enriquece las sociedades.

CANALES VIRTUALES: Son las herramientas con las que cuenta la Gobernación de Santander para la atención a los ciudadanos de manera virtual como su Página Web y las plataformas con los módulos de atención.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	7 de 28

4. MARCO NORMATIVO

A continuación, se señalan algunas de las principales normas relacionadas con la atención preferencial a la población, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.



La constitución Política de Colombia, en el artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

Ley 1346 de julio 31 de 2009, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”¹, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Ley Estatutaria 1618 de 2013 de la República de Colombia, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
		PÁGINA	8 de 28



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021, el Departamento Administrativo de la Función Pública emite esta circular, cuyo objeto busca garantizar el derecho que tiene todo ciudadano colombiano a un lenguaje claro. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.

Ley 324 de 1996, por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.

Ley 982 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

El marco normativo colombiano garantiza los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo la igualdad y eliminando barreras. Las leyes y políticas aseguran que las entidades públicas brinden atención especializada, permitiendo un acceso justo a servicios, educación, empleo, salud y cultura. Esto fortalece una sociedad inclusiva y respetuosa, asegurando que todas las personas puedan disfrutar plenamente de sus derechos.

5. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal presencial:



- Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia – Palacio Amarillo.
- Calle 45 No 11-52 Bucaramanga, Santander, Colombia – secretaria de Salud.
- Calle 48 No. 27a – 48 Bucaramanga, Santander, Colombia – Edificio IDESAN.
- Carrera 25 No 24-26 Bucaramanga, Santander, Colombia – Casa de Participación Ciudadana.
- Carrera 4 No 5 - 04 Floridablanca, Santander, Colombia. - Antigua Licorera de Santander.
- Carrera 5 A # 35 39 - Barrio La Merced Bogotá, Cundinamarca, Colombia - Casa Santander.

 República de Colombia Gobernación de Santander	<h2>PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE</h2>	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
		PÁGINA	9 de 28



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE



Canal telefónico:

- Tel (PBX) Palacio Amarillo: (607) 6910880



Canal virtual:

- info@santander.gov.co
- Sede electrónica www.santander.gov.co botón de PQRSD.



Canal de servicio postal:

- Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia. Código Postal: 680006

6. LENGUAJE CLARO

El lenguaje claro es un estilo de comunicación simple que puede ser aplicada en lo oral y escrito. Su estructura y diseño es coherente y permite la comprensión del mensaje a todo tipo de público. Según Plain Language Association International por sus siglas en Inglés (PLAIN) “Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”.

“El lenguaje claro tiene que ver con poner primero al lector: descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos. La meta es que un lector pueda entender un documento escrito en lenguaje claro la primera vez que lo lee”.

Pero el lenguaje claro no solo tiene que ver con la lengua: también incluye lo ESCRITO, que debe tener un CONTENIDO con introducción, cuerpo y conclusión con ideas centrales y relevantes; una ESTRUCTURA para darle coherencia al documento y lograr una secuencia lógica y un DISEÑO teniendo en cuenta la tipografía, el color de la letra, uso de negrillas y demás elementos de párrafo.

Los documentos deben tener la base de una oración simple con los componentes de un sujeto, verbo y predicado, usando solo una forma verbal sin estructuras complicadas, sin la necesidad de párrafos extensos ni enredados y si con oraciones cortas y comprensibles.

  <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
		PÁGINA	10 de 28



Es importante tener en cuenta que el uso de palabras complejas confunden al receptor, evitando el lenguaje cercano y son innecesarias y sustituibles. Algunas de las palabras complejas más comunes dentro de las entidades y que pueden ser sustituibles son:

- Arbitrariedad POR Injusticia
- Coadyuvar POR Contribuir
- Concurrencia POR Coincidencia
- Conspicuo POR Sobresaliente
- Dolo POR Delito Consciente
- Erario POR Patrimonio del Estado
- Idoneidad POR Competencia o Capacidad
- Menester POR Necesidad
- Prescripción POR Vencimiento

De igual manera las palabras fuera del español (Extranjerismos) son innecesarias y confusas; no es recomendable usarlas dentro de documentos o comunicados porque pueden generar confusión o desinformación. Si es necesario darles uso, hay que hacer la traducción y luego implementar. Algunas de los extranjerismos más comunes dentro de las entidades y que pueden ser sustituibles son:

- Break POR Descanso
- Sticker POR Adhesivo
- Tip POR Consejo o Recomendación
- Checking POR Revisar o Comprobar
- E-mail POR Correo Electrónico
- Link POR Enlace

7. ¿Por qué es importante utilizar un lenguaje Claro en la Atención Incluyente?

Por medio del Lenguaje Claro en los Protocolos de Atención Incluyente se manifiesta respeto y se valora el autoconocimiento de las personas en razón a sus diferencias poblacionales y de género, por lo que es necesario transmitir la información de forma clara y efectiva, generando mejores relaciones entre las personas, contribuyendo a la transformación de imaginarios y estereotipos en razón a las diferencias de los sectores sociales y la diversidad de los grupos poblacionales.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	11 de 28

8. TIPOS DE DISCAPACIDAD

Según el artículo 1º de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad son “aquellas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de largo plazo que, al enfrentarse a diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas”.

En la Gobernación de Santander el respeto hacia todos los ciudadanos implica que todos los servidores públicos conozcan los diferentes tipos de discapacidad y las particularidades que deben considerarse al ofrecer un servicio inclusivo.

Discapacidad sensorial:

Dentro de las discapacidades sensoriales, se incluyen la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, que se caracterizan por la pérdida total de la visión o la audición. Además, existen otras condiciones relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como la baja visión y la hipoacusia (disminución en la capacidad auditiva).

Entre tanto, la sordo-ceguera es la condición que resulta de la combinación de deficiencias, provocando visuales y auditivas las cuales pueden manifestarse en diferentes grados. Esta situación conlleva dificultades particulares en la comunicación y genera necesidades especiales debido a los desafíos para percibir y desenvolverse en el entorno.



Discapacidad Física o Motora:

Una persona con discapacidad física o motora presenta limitaciones en el movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta condición puede ser resultado de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (pérdida de una o varias extremidades).



La talla baja también es una forma de discapacidad física. Referida a personas cuya estatura está por debajo de los estándares para su edad.

Las personas con discapacidad motora, tienen diferentes formas de desplazarse y pueden tener dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

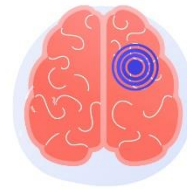
CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	12 de 28

8. TIPOS DE DISCAPACIDAD

Discapacidad cognitiva:

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, como el razonamiento, la resolución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), puede haber limitaciones o retrasos en comparación con lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Con los apoyos y ajustes adecuados, su desempeño puede ser funcional y socialmente apropiado.



Discapacidad mental:

Las personas con discapacidad mental experimentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sentir, su humor, su habilidad para relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidades incluyen Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés posttraumático) y Trastornos de Personalidad, entre otros.



Discapacidad múltiple:

Las personas con discapacidad múltiple tienen más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo que significa que necesitan un estilo de aprendizaje particular para comprender y desenvolverse en su entorno. Estas deficiencias resultan en limitaciones significativas en la su vida diaria, y restricciones importantes en su vida social. Requieren apoyo específico en áreas como movilidad y comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias adaptadas a un enfoque de aprendizaje multisensorial.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

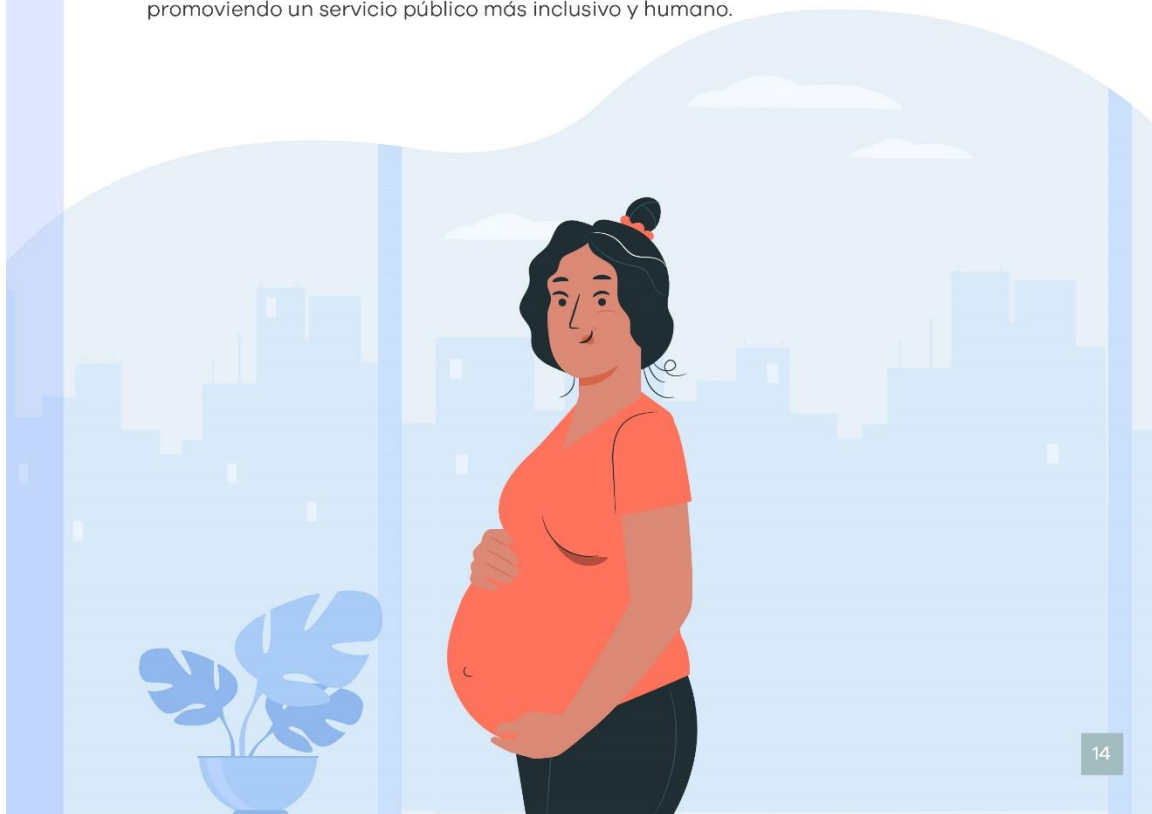
CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	13 de 28

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

Atención a mujeres embarazadas:

- Realice saludo de manera habitual.
- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidas sin que tengan que esperar, en dado caso que se encuentren los funcionarios de atención ocupados, se le ofrece asiento cómodo mientras espera ser atendida.
- Utilizar un lenguaje claro y amigable, explicando cada paso del proceso de manera comprensible y asegurándose de resolver todas las dudas.
- Si se presenta una situación difícil, no actuar a la defensiva, ni con gritos o insultos.
- Después de la atención, agradecer su visita y se le invita a proporcionar comentarios sobre su experiencia para mejorar el servicio en el futuro.

Implementando el protocolo se mejora la experiencia del usuario, y también muestra un compromiso genuino con el bienestar y la comodidad de las mujeres embarazadas, promoviendo un servicio público más inclusivo y humano.



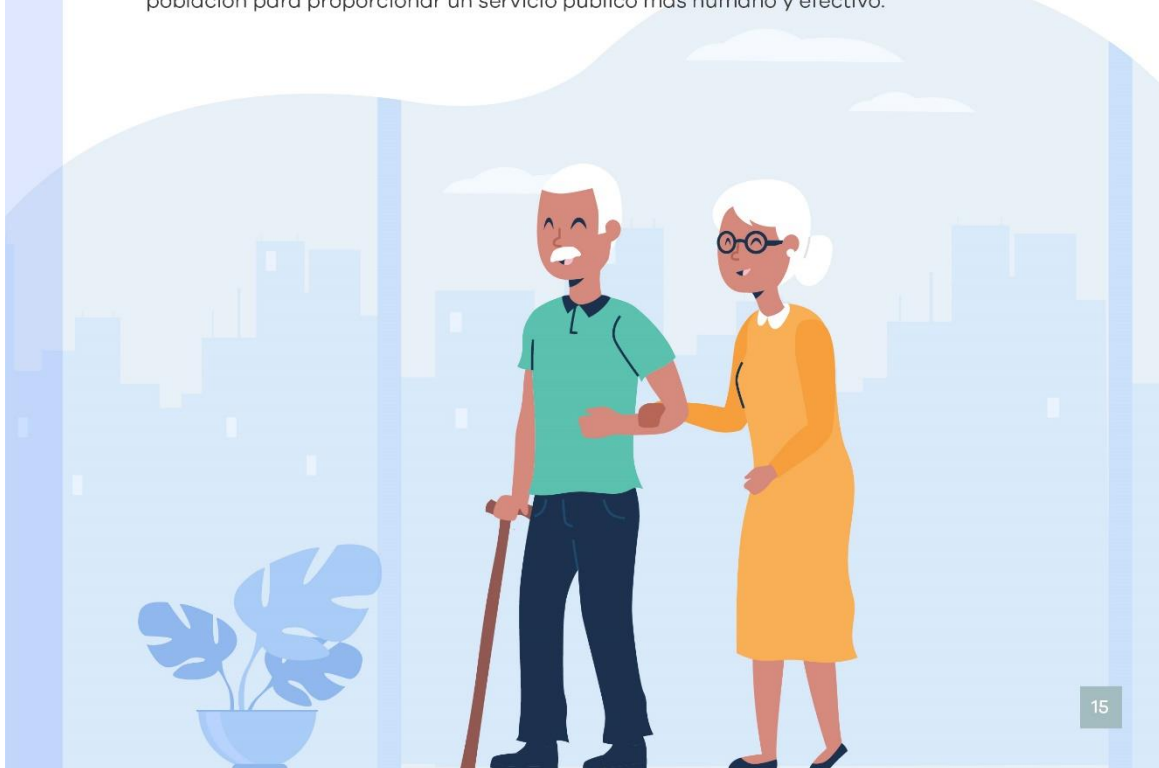
PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	14 de 28

Atención a adultos mayores:

- Realice saludo de manera habitual.
- Asigne un turno preferencial, en dado caso que se encuentren los funcionarios de atención ocupados, se le ofrece un asiento para hacer más amena la espera.
- Escuche con respeto y actitud de acompañamiento, utilizar un lenguaje claro y simple, asegurándose de explicar cada paso del proceso de manera comprensible y con paciencia.
- Verifique si la respuesta fue entendida por el adulto mayor.
- Después de la atención, agradecer la visita y se les invita a proporcionar comentarios sobre su experiencia para mejorar el servicio en el futuro.

Al implementar el protocolo se mejora la experiencia del usuario, y se refuerza el compromiso de la Gobernación de Santander con la inclusión y el respeto hacia los adultos mayores. Es fundamental adaptarse a las necesidades cambiantes de la población para proporcionar un servicio público más humano y efectivo.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	15 de 28

Atención a niños, niñas y adolescentes:

- Realice saludo de manera habitual.
- Otorgue turno preferencial para su atención, de acuerdo con el orden de llegada.
- Llámelos por su nombre, nunca en términos cariñosos o diminutivos.
- Escuchar activamente las necesidades y/o inquietudes del niño, niña o adolescente.
- Permitir la presencia de los padres o tutores durante la atención, si así lo prefieren los jóvenes usuarios.
- Realice preguntas en lenguaje claro y cortas.
- Muestre interés, empatía y comprensión por su requerimiento.
- Entregue la información en un lenguaje claro.
- Proporcione información adicional o aclaraciones a los adultos acompañantes cuando sea necesario.

Con la implementación del protocolo se mejorará la experiencia de atención de los niños, niñas y jóvenes usuarios, y se demostrará un compromiso real con la inclusión y el respeto hacia todos los ciudadanos, independientemente de su edad o situación.



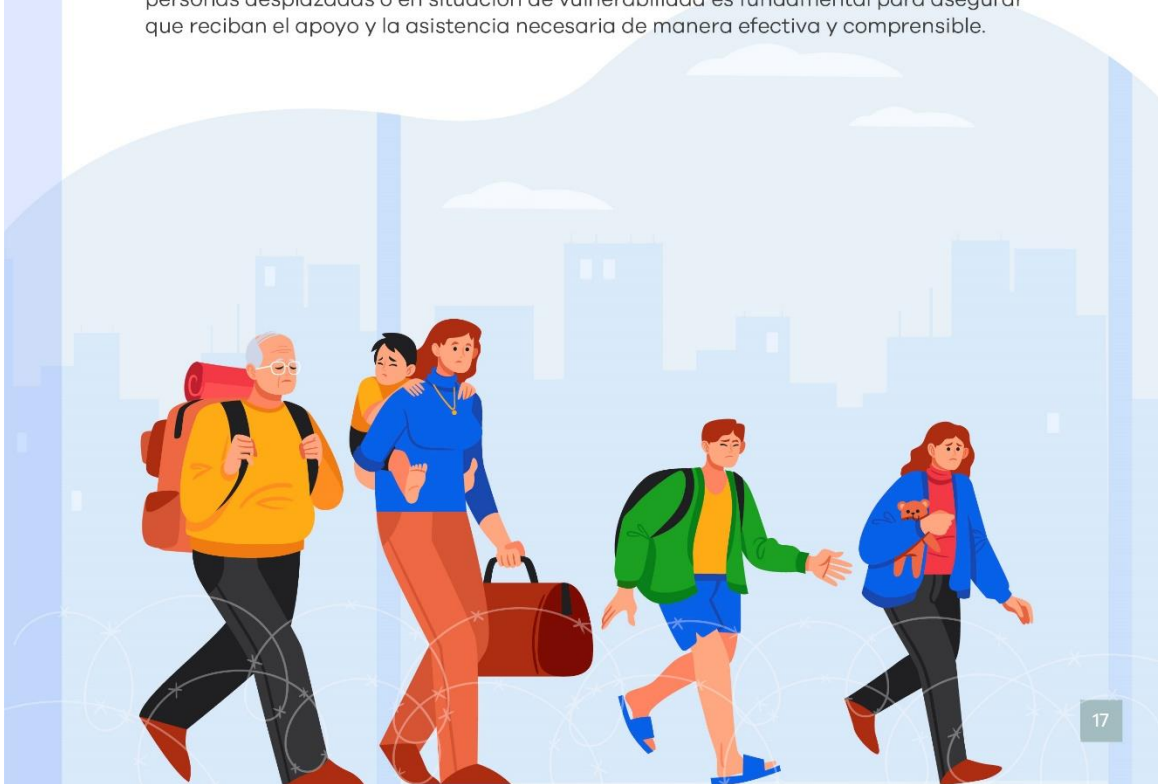
PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	16 de 28

Atención a personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad:

- Realice saludo de manera habitual.
- Brinde una atención empática, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada individuo.
- Realice preguntas en lenguaje claro y sencillo, utilizando términos simples, evitando tecnicismos.
- La información que el servidor público brinde debe ser en mayor parte visual con mensajes, concretos y cortos.
- Escuche con atención y comprensión las preocupaciones y necesidades de las personas desplazadas o vulnerables.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.

El protocolo de atención preferencial y diferencial inclusivo en lenguaje claro para personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad es fundamental para asegurar que reciban el apoyo y la asistencia necesaria de manera efectiva y comprensible.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	17 de 28

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Atención a personas de talla baja:

Atención a personas de talla baja:

- Realice saludo de manera habitual.
- Promueva la empatía y el respeto hacia todas las personas, independientemente de su estatura.
- Considere la posibilidad de ofrecer tiempos de espera más cortos o atención prioritaria si las personas de talla baja tienen dificultades específicas debido a su condición física.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Pregunte si la persona de talla baja requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- Fomente un ambiente acogedor y libre de prejuicios donde las personas de talla baja se sientan cómodas y respetadas.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.

Este protocolo de atención incluyente para personas de talla baja mejora la experiencia del ciudadano y fortalece el compromiso institucional con equidad y justicia social.



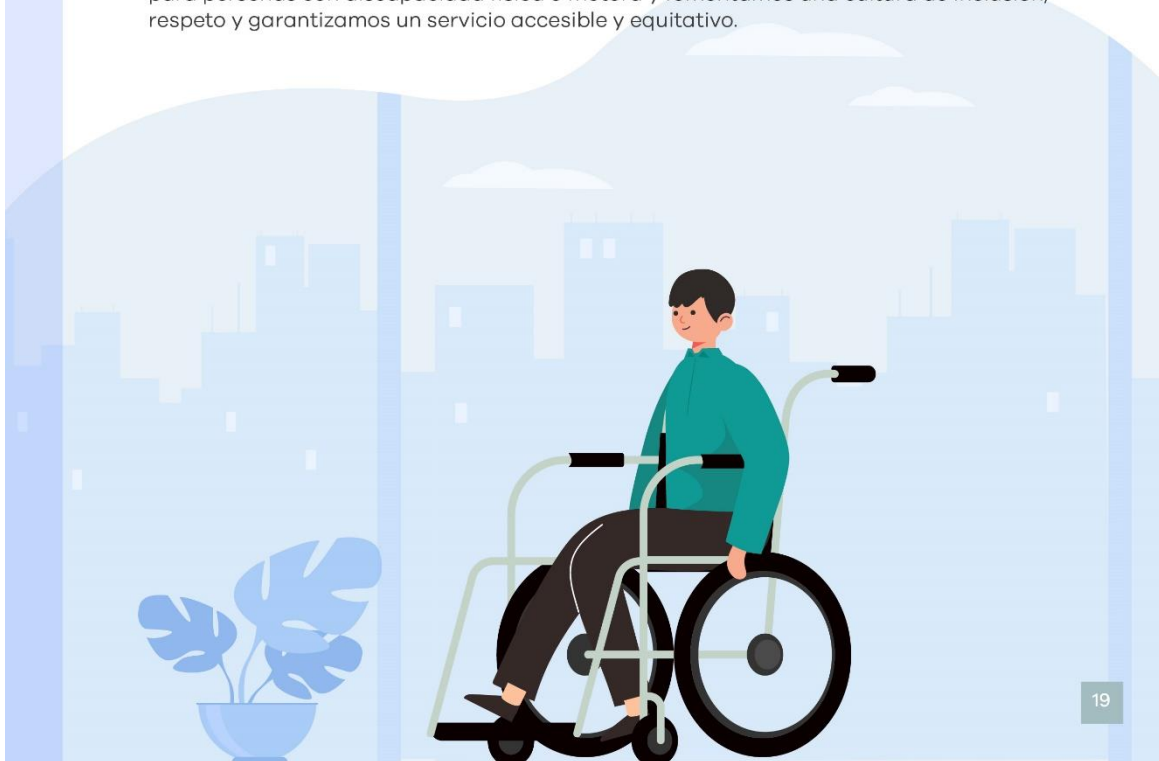
PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	18 de 28

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Realice saludo de manera habitual, recuerde la importancia de la empatía y el respeto en la comunicación.
- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo. Algunas personas pueden necesitar ayuda con la lectura, mientras que otras pueden necesitar asistencia física.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.

Al Implementar este protocolo de manera efectiva, mejoramos la calidad del servicio para personas con discapacidad física o motora y fomentamos una cultura de inclusión, respeto y garantizamos un servicio accesible y equitativo.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	19 de 28

Atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva):

- Realice saludo de manera habitual, tenga en cuenta la importancia de tratar a todas las personas con dignidad y empatía.
- Realice saludo de manera habitual, tenga en cuenta la importancia de tratar a todas las personas con dignidad y empatía.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.
- Informe a la persona que usted se encuentra presente.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, dado que puede entender a través de este dirjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Proporcione descripciones detalladas y verbales de materiales visuales como formatos o folletos y entorno físico cuando sea necesario.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.

Con el Protocolo de atención incluyente con lenguaje claro para personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva), garantizamos la accesibilidad y respeto en cada aspecto de la interacción. Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	20 de 28

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Realice saludo de manera habitual.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes cortos, claros y concretos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual, no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Usa un lenguaje simple, claro y directo. Evita términos técnicos o complejos y fragmenta la información en pasos pequeños y manejables.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo, de instrucciones paso a paso y repítelas si es necesario.
- Permita tiempo adicional para que la persona procese la información y formule sus respuestas. Evite apresurar o presionar.
- Confirme que la información brindada fue comprendida, pidiendo una confirmación o haciendo preguntas simples para verificar su comprensión.

Implementar el protocolo ayudará a garantizar que las personas con discapacidad cognitiva reciban una atención adecuada y respetuosa, promoviendo una experiencia inclusiva y accesible para todos.



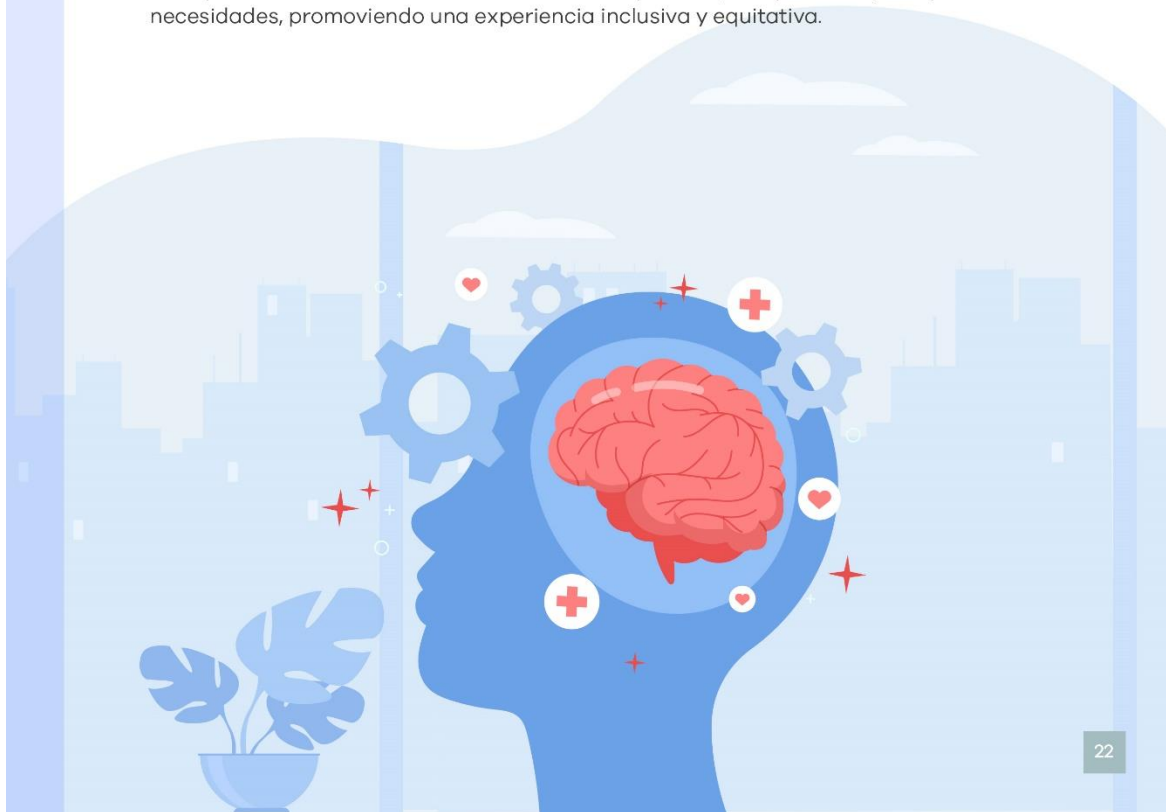
PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	21 de 28

Atención a personas con discapacidad mental:

- Realice saludo de manera habitual ofreciendo una bienvenida amable y tranquila
- Diríjase con respeto.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Use un lenguaje claro, directo y sencillo, evite jerga o términos técnicos y presente la información en fragmentos pequeños y manejables.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Proporcione instrucciones detalladas y en un orden lógico. Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.

El protocolo de atención incluyente con lenguaje claro permitirá que las personas con discapacidad mental reciban una atención respetuosa, comprensiva y adaptada a sus necesidades, promoviendo una experiencia inclusiva y equitativa.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	22 de 28

11. PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCION DIFERENCIAL

Atención a víctimas:

- Realice saludo de manera habitual, preguntar cómo se siente y en que podemos servirle.
 - Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
 - No realice juicios.
 - No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
 - Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor, permitiendo que se exprese.
- Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas brindando una atención adecuada y sensible a sus necesidades de garantizando el respeto y el apoyo.
- Asegurar la confidencialidad de la información personal de las víctimas.
 - Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.
 - Tenga presente un listado con organizaciones de apoyo, líneas de atención de emergencia e información sobre servicios legales y psicológicos.
 - Use un lenguaje claro y sencillo asegurándose que la persona en condición de víctima entienda toda la información.

Desde la Gobernación de Santander buscamos asegurar que la atención a las víctimas se realice de una manera integral y centrada en sus necesidades bajo un lenguaje claro e incluyente.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	23 de 28

Atención a la población LGTBIQ+ :

- Realice saludo de manera habitual, garantizando una atención inclusiva, respetuosa y sensible a las necesidades de la población LGTBIQ+, promoviendo la igualdad y el respeto por la diversidad.
- No realice juicios, trate a cada persona con respeto, reconociendo su identidad y expresión de género
- Brinde una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva, promoviendo un ambiente libre de discriminación, acoso y violencia.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Garantice la igualdad de oportunidades.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar, realice la atención con un enfoque en las necesidades específicas y la comodidad de cada usuario, teniendo en cuenta su identidad y orientación sexual.
- Respete la cultura de las personas sensibles al género.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

El protocolo general para la atención diferencial a la población LGTBIQ+ representa un avance significativo en la creación de un entorno más inclusivo y respetuoso para la población LGTBIQ+. Su implementación exitosa dependerá del compromiso y la colaboración de todos los funcionarios de la entidad. Es fundamental establecer un seguimiento continuo que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados, promoviendo así una sociedad más equitativa y justa para todos.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	24 de 28

Atención a Grupos Étnicos y Culturales:

- Realice saludo de manera habitual, garantizando una atención inclusiva, respetuosa y sensible a las necesidades de los grupos étnicos y culturales, promoviendo la diversidad y el respeto por sus tradiciones y derechos.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta las particularidades culturales y lingüísticas de los usuarios.
- Garantice la igualdad de oportunidades.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Respete la cultura, tenga en cuenta sus costumbres, creencias y necesidades de cada grupo étnico.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente, e informe las herramientas de retroalimentación que permitan a los grupos étnicos y culturales expresar su opinión sobre la calidad de la atención recibida.

El protocolo garantiza una atención diferencial respetando y valorando la diversidad cultural y étnica de nuestra población. Es importante que los funcionarios de la Gobernación de Santander adquieran compromiso y formación continua para prestar un servicio incluyente a los Grupos Étnicos y Culturales, estableciendo herramientas de seguimiento para mejorar el servicio según las necesidades de la comunidad



12. TERMINOLOGÍA APROPIADA

Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad y con atención diferencial, pueden considerar que atentan contra su dignidad y sus capacidades, al implementar la terminología adecuada en el Protocolo de Atención Incluyente con un lenguaje claro, mejora significativamente la experiencia del ciudadano.

Utilice una terminología apropiada para cada tipo de discapacidad, tenga cuidado con el lenguaje utilizado, existe una manera correcta de nombrarla.

Evitemos Expresiones incorrectas como:

- ✗ Discapacitado
- ✗ Defecto de Nacimiento
- ✗ Deforme
- ✗ Enano
- ✗ (el) Ciego
- ✗ Semividente
- ✗ (el) Sordo
- ✗ Mudo
- ✗ Hipoacúsica
- ✗ Inválido, Minusválido, tullido, lisiado o paralítico.
- ✗ Confinado a una silla de ruedas
- ✗ Mutilado
- ✗ Cojo
- ✗ Retardado mental o enfermo mental
- ✗ Bobo, Tonto o Mongólico
- ✗ Neurótico
- ✗ Esquizofrénico
- ✗ Epiléptico
- ✗ Sufre de...
- ✗ Víctima de ...
- ✗ Aquejado por ...
- ✗ Padece de ...
- ✗ Usted es hombre o mujer ...
- ✗ Eso es tan gay ...

Reemplacémoslas por Expresiones correctas como:

- Persona con discapacidad
- Discapacidad Cognitiva
- Persona con Discapacidad cognitiva
- Persona de talla baja, Persona con Acondroplasia
- Persona ciega, Persona con discapacidad visual
- Persona con baja visión
- Persona sorda
- Persona con discapacidad auditiva
- Persona hipoacúsica, Baja audición.
- Persona con discapacidad física
- Persona usuaria de sillas de ruedas
- Persona con amputación
- Persona con movilidad reducida
- Persona que no habla en lengua oral
- Persona con discapacidad intelectual
- Persona con nervios
- Persona con esquizofrenia
- Persona con epilepsia
- Persona que experimentó o que tiene.
- Persona en situación de Persona que tiene...
- ¿Cuál es su identidad de género?
- Eso es interesante o Eso es diferente ...

  Gobernación de Santander	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
		PÁGINA	26 de 28



PROTOCOLO DE
ATENCIÓN INCLUYENTE

RECUERDE

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

La interacción entre los ciudadanos y la Gobernación de Santander se puede realizar a través de los canales que facilitan el acceso a la información y a los diferentes tramites, tales como los presenciales, telefónico, virtual o electrónico y servicio postal (Revise numeral 5. CANALES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO), es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

Si identifica a una persona con discapacidad por el canal telefónico, ya sea porque se lo manifiestan o detecta señales audibles como el tono de la voz, pausas inesperadas en la conversación, lentitud en el hablar o preguntas repetidas, brinde una experiencia positiva, actúe con normalidad, sea paciente, hable despacio sin exagerar y mantenga un tono de voz calmada siendo empático con los demás, es decir comprenda la necesidad y las emociones del otro para ponernos en su lugar, esto facilita la comprensión a las personas con discapacidad.

Poner en práctica el Protocolo de Atención Incluyente con Lenguaje Claro en la Gobernación de Santander, por cuanto seremos conscientes del poder de la comunicación efectiva, donde todos son libres de expresarse y tienen el mismo derecho de participar, a sentirse seguros y ser escuchados.

El lenguaje claro e incluyente no discrimina a nadie por su condición social, raza, religión, sexualidad, edad, género, nacionalidad, discapacidad, historia de vida, experiencias, entre otros. El lenguaje claro e incluyente pone en el centro la condición humana, el respeto por el individuo y su dignidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	27 de 28

13. FECHAS A TENER EN CUENTA

Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad y con atención diferencial, pueden considerar que atentan contra su dignidad y sus capacidades, al implementar la terminología adecuada en el Protocolo de Atención Incluyente con un lenguaje claro, mejora significativamente la experiencia del ciudadano.

Utilice una terminología apropiada para cada tipo de discapacidad, tenga cuidado con el lenguaje utilizado, existe una manera correcta de nombrarla.

Marzo 12	Día del Glaucoma.
Marzo 21	Día del Síndrome de Down.
Abril 2	Día Mundial de la Concienciación sobre el Autismo.
Abril 4	Día Internacional sobre el Peligro de las Minas.
Junio 27	Día Internacional de la Sordoceguera.
Octubre 1	Día Internacional de las personas en Condición de Discapacidad Auditiva.
Octubre 14	Día Mundial de la Vista.
Noviembre 14	Día Mundial de la Diabetes.
Noviembre 21	Día Internacional de la Espina Bífida.
Diciembre 3	Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
Diciembre 10	Día Mundial de los Derechos Humanos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	21/11/2024
PÁGINA	28 de 28

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	01/09/2022	CREACION DE DOCUMENTO	DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO
1	05/09/2022	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO	DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO
2	20/11/2024	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO A LENGUAJE CLARO	DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO