

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

- De esta manera, las acciones (publicaciones, incremento de seguidores, pauta, entre otras) que se realicen allí corresponderán a la gestión de esa única persona.
- Desde dispositivos móviles (celulares), en Twitter o Facebook, antes de publicar cualquier mensaje de la Personería Distrital de Cartagena, revise atentamente que esté ubicado en la cuenta de la entidad. Esto, con el fin de evitar que dicho mensaje quede publicado en su cuenta personal. Igualmente, si se trata de una opinión personal, cerciórese de que ésta quede publicada en su cuenta personal y no en la de la entidad. Un error en este punto podría desatar una crisis comunicacional que requerirá un manejo especial.

ORTOGRAFIA: La ortografía es una premisa que más incidencia tiene en la reputación ONLINE en las entidades y figuras públicas. En redes sociales encontramos usuarios con diferentes perfiles, pero siempre está en primera fila el que no perdona los errores ortográficos; por eso es importante evitar errores.

Recomendaciones:

MANTENGA LA RIGUROSIDAD EN LA ESCRITURA: Verifique la correcta redacción y coherencia, el uso acertado de los signos de puntuación y el cumplimiento de las reglas ortográficas. Recuerde que, en el castellano, tanto los signos de interrogación y de admiración se abren y se cierran.

Antes de publicar cada mensaje verifique la ortografía. Si tiene dudas, consulte en www.rae.com o escriba en un archivo de Word.

En caso de cometer un error y recibir críticas por esto, responda con prontitud agradeciendo la precisión y proceda a realizar la corrección pertinente. De esta forma, evita que el ruido sea mayor en la red social.

IMAGEN CORPORATIVA: A través de redes sociales también podemos fortalecer el mensaje de unidad y trabajo en equipo manteniendo la imagen corporativa en cada una de las redes sociales.

11.6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Personería Distrital de Cartagena trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la entidad, por eso, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestra ciudad y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la entidad.

Los colaboradores de la Personería no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

11.7. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

la Administración Municipal dará cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011, cuando el gobierno reactive el trabajo presencial y culmine el trabajo remoto.

La atención Preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja, para lo cual se cuenta con un administrador de turnos digitales para tal fin. Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada.

11.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En Colombia, para el procedimiento de certificación de las discapacidades se reconocen 7 categorías sobre discapacidad, en la definición de estas categorías se utiliza la clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud.

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, como se plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

10.8.1. Pautas generales



- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista. - Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

10.8.2. Discapacidad Física o Motora

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.



- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

10.8.3. Discapacidad Auditiva

- Tenga en cuenta que la barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites, principalmente es el canal comunicativo.



- Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:
 - Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- Retire el tapabocas mientras da la información. Si la persona sorda está acompañada dirijase a ella

10.8.4. Discapacidad Visual

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras les hablan usted mira en otra dirección.

- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.



- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

10.8.5. Sordo / ceguera

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras les hablan usted mira en otra dirección.



- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado. (interlocutor)
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola. interlocutor)
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

10.8.6. Intelectual



- Escuche con paciencia y amabilidad.
- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto.
- Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

11.9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica.

 <p>PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

11.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Horario especial para atención XXXXXX
- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

11.11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador de la Personería que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- Acompañarlo al lugar donde se encuentre el acompañante del niño/niña/adolescente.

11.12. PROTOCOLO DE SERVICIO RESPETUOSO, INCLUYENTE Y SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas)

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad. - Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.

Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora),
- Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “LGTBIQ” “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

11.13. PROTOCOLO LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

En Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

En la ciudad de Cartagena es una ciudad multicultural y diversa. En ella confluyen comunidades afrodescendientes rurales y urbanas, palenqueros e indígenas Zenú. Lo que muy pocos saben es que en también existe un grupo de Indígenas Ingas

- Cumplir los protocolos de ingresos a la Personería Distrital de Cartagena.
- Aplique el protocolo general del usuario.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.
- Continúe con la atención.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: XX
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: XX/XX/XXXX

11.14. PROTOCOLO DE ATENCION A TURISTAS

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Se le solicita al ciudadano que escriba su petición en un papel para así proceder a traducirla por los medios tecnológicos.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.