
 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>

# **POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE**

Personería Auxiliar

Personería Distrital de Cartagena de Indias  
2019

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>

## **POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE**

La presente política obedece al mandato legal establecido en el Decreto 19 de 2012 se dispuso que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

### **1. INFORMACION INSTITUCIONAL**

#### **1.1. MISIÓN**

La Personería Distrital de Cartagena de Indias Protege, Promueve y Divulga el ejercicio pleno de los derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, mediante los espacios de Participación Ciudadana y la resolución no violenta de conflictos.


#### **1.2 VISIÓN**

La Personería Distrital de Cartagena de Indias será en el año 2020 una entidad que impacte de forma efectiva en la defensa de los intereses de la comunidad, colaborando en la edificación de una sociedad democrática, participativa, incluyente y pluralista, que le permita tener reconocimiento local, en la guarda, promoción y divulgación de los derechos humanos.

#### **1.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Personería Distrital de Cartagena es una entidad orientada al mejoramiento continuo, que se compromete día a día con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios (comunidad) a través de la prestación de servicios de calidad, atendidos oportunamente y con respeto a la dignidad humana, enmarcados en los parámetros de ley; los cuales se

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: DE-O-005</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b></p>


soportan en procesos óptimos, un equipo de colaboradores competentes y en mecanismos de comunicación efectivos.

#### **1.4. EJERCICIO INSTITUCIONAL**

- Ejerce la Defensa de los Derechos Humanos
- Vigila la conducta oficial de los Servidores públicos
- Interviene en los procesos Civiles, Penales y de Policía
- Vela por la efectividad del Derecho de Petición
- Defiende el Patrimonio público y el Medio Ambiente
- Coopera con Políticas y Orientaciones de Defensor del Pueblo
- Promueve la creación de las Veedurías ciudadanas

#### **1.5. MAPA DE PROCESO**

La Institución en aras del cumplimiento de la Ley y de nuestras funciones, está conformada por procesos y dependencias, con el propósito de ofrecer resultados con calidad en beneficio de la población, asegurando un ejercicio con eficacia, eficiencia y oportunidad.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>



## 2. MARCO LEGAL


- ✓ Decreto 1499 de 2017 se crea el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer acciones para establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública en la Personería Distrital de Cartagena.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	CODIGO: DE-O-005
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VERSIÓN: 1
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Garantizar accesibilidad a los espacios físicos para evitar las barreras de acceso en atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública en la Personería Distrital de Cartagena.
- Garantizar accesibilidad al canal virtual bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia.
- Garantizar accesibilidad al canal telefónico.
- La adecuada atención de emergencias y desastres.

### 4. RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El artículo 118 de la Constitución política de Colombia que dispone. “El Ministerio Público será ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los Personeros Municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.”

Considerando lo anterior le corresponde a la Personería de Distrital de Cartagena como órgano de control de orden constitucional, la guarda y promoción de los derechos humanos, propender por la vigencia de un orden social equitativo, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en la ciudad de Cartagena de Indias Distrito Capital y turístico. En ese orden de ideas las funciones esenciales de la Personería se pueden categorizar en cuatro dimensiones:

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>

1. Función de defensa, protección y promoción de los derechos humanos
2. Función de Veeduría y vigilancia
3. Función de Ministerio público
4. Función de Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos

Es por ello, que se estableció el Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital del Cartagena de Indias 2016-2020 “Defender Tus Derechos es Nuestro Deber”, el cual se desarrolla a través de los siguientes objetivos estratégicos: Atención oportuna y con calidad a la comunidad, Ampliación de cobertura y fortalecimiento Institucional, Modernización Institucional Gestión transparente y efectiva, Postconflicto y Alianzas Estratégicas Interinstitucionales, cuyo objetivo es la Protección, Promoción y Divulgación del ejercicio pleno de los derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, mediante espacios de Participación Ciudadana.


#### **4.1. Reconozca las diferentes discapacidades**

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

##### **4.1.1. Tipos de Discapacidad**

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:

- Discapacidad Sensorial:
  - \* Discapacidad visual
  - \* Discapacidad auditiva
  - \* Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).


Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

- *Discapacidad Física o Motora*

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: DE-O-005</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b></p>

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

- *Discapacidad Cognitiva*

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

- *Discapacidad Mental*


Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

- *Discapacidad Múltiple*

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"



 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: DE-O-005</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b></p>


restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

#### **4.2. Servicios de apoyo que favorecen la inclusión**

Aún cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

- Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:
  - ❖ Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
  - ❖ Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los software JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
  - ❖ Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
  
- Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:
  - ❖ Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
  - ❖ Servicio de interpretación.
  - ❖ Servicio de Close Caption.
  - ❖ Tecnología de amplificación específica.
  - ❖ Señalización visual.
  
- Para personas con discapacidad cognitiva:
  - ❖ Información en lenguaje simple, explícito y breve.
  - ❖ Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	CODIGO: DE-O-005
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VERSIÓN: 1
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019

- ❖ Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.
- Para personas con discapacidad física o motora
  - ❖ Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
  - ❖ Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.
  - ❖ Transporte accesible e inclusivo de acuerdo al Decreto 1660 de 2003.

#### **4.3. Utilice una terminología apropiada**

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.


Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

#### **4.4. Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal de por el cual interactúe**

La interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran: presenciales (oficinas de atención y orientación), Centros Integrados de Servicios (estáticos y móviles - Ferias de Servicio-) telefonía fija, telefonía móvil (voz y datos), correo postal y canales electrónicos (página web, correo electrónico, chat, redes sociales y cajero electrónico, entre otros).

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,

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	CODIGO: DE-O-005
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VERSIÓN: 1
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019

sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

#### 4.4.1. Canal presencial

No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono añinado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.


\* Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.

\* Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

\* Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

##### 4.4.1.1. Por tipo de discapacidad


La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: DE-O-005</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b></p>

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

- Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión
- \* No hale del vestuario o del brazo.
- \* Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- \* Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- \* Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- \* Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, 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.
- \* Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- \* Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- \* Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.
  
- Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- \* Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- \* Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- \* Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- \* No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad “SIGPER”

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	CODIGO: DE-O-005
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VERSIÓN: 1
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019

Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

\* 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 aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

\* Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

- Atención a personas con sordoceguera

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

\* Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.

\* De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

\* Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.


\* Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.

\* Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

- Atención a personas con discapacidad física o motora

\* Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: DE-O-005</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b></p>

\* No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.

No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.

Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.

\* No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

\* En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

\* No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

\* No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

• Atención a personas con discapacidad cognitiva

\* 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 concretos y cortos.

\* 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.

\* Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

• Atención a personas con discapacidad mental

\* Diríjase con respeto.


\* Realice el saludo de la manera habitual.

\* Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.

Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

\* Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: DE-O-005</b>
	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 15/11/2019</b>

#### 4.4.2. Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- \* Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- \* Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- \* Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- \* Haga uso de estrategias como el Centro de Relevó en caso de requerirlo.

#### **4.5. Atención de peticiones, quejas y reclamos**

Es recomendable que la Entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la Entidad a mejorar el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad.

Recuerde que es El SERVICIO el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario. Por lo tanto, revise qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, hacen que el servicio en la Entidad no sea accesible y/o incluyente y comprométase a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"