



1. OBJETIVO:

Brindar un servicio ágil, oportuno y de calidad a las personas con discapacidad, personas mayores, mujeres en estado de gestación, personas de talla baja, niñas, niños y adolescentes, que participen en las actividades programadas por el Concejo de Medellín.

2. ALCANCE:

Todas las personas que desarrollan su labor en el Concejo de Medellín deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su participación en sesiones plenarias, comisiones accidentales y demás actividades o eventos programados por la Corporación.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

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

Para garantizar accesibilidad a los espacios físicos el Concejo de Medellín se ha dispuesto:

- Sistema de ingreso mecánico, que reemplaza las escalas, para facilitar el acceso de esta población
- Las puertas de acceso general y a la gradería del recinto cuenta con las medidas necesarias para el acceso de la población a la cual esta dirigida este protocolo.
- Baños especiales para población en situación de discapacidad
- Habilitar una oficina de atención a la ciudadanía en el primer piso.
- Se da prioridad en la atención de solicitudes a ciudadanos y ciudadanas con algún tipo de discapacidad.
- Hacer inducción al personal de vigilancia interno y externo, para sensibilizar sobre el sentido de la atención diferencial a esta población.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.
- En las sesiones plenarias y comisiones permanentes y accidentales, se dará prioridad en el uso de la palabra a la población objeto de este protocolo.

Accesibilidad al canal virtual

- La entidad realizará una evaluación anual sobre el cumplimiento de 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. Es necesario que se capacite en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- La información disponible en la página web tendrá un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Evaluar la posibilidad de incorporar en la medida de las posibilidades tutoriales con información clave y videos en lengua de señas o/y close caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página Web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

Accesibilidad al canal telefónico

- Fijar por lo menos un teléfono público a una altura mínima, que facilite el acceso a esta población o en su defecto facilitar por parte de los empleados y empleadas de la entidad, el uso de los teléfonos institucionales.
- Evaluar la posibilidad de habilitar el servicio de Centro de relevo, herramienta que fue creada para facilitar la comunicación de personas sordas.

4. RESPONSABLES:

La Secretaría General, con el apoyo de la Subsecretaría de Despacho, serán los responsables de coordinar la participación de estos grupos poblacionales en los diferentes eventos, que se realicen en la Corporación.

5. TERMINOLOGÍA:

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.

El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta lo siguiente:



Ajuste Razonable: Es cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Art. 2º, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

Centro de Relevó: Es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevó se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de Internet, a través de la página: <http://www.centroderelevó.gov.co>. Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevó, en el siguiente link:<http://centroderelevó.ourtoolbar.com/>, siguiendo las instrucciones que allí se indican.

6. CONTENIDO:

6.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

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 y ciudadanas deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que la población con discapacidad reciba una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

Canal Presencial

6.1.1. Vigilantes: La primera persona que recibe a los ciudadanos y ciudadanas cuando se acercan al Concejo de Medellín, es el vigilante quien debe hacerlos ingresar de manera inmediata para su correspondiente registro, (tener atención preferencial por las personas en situación especial, señalizando el lugar de atención), posteriormente, debe poner al Ciudadano o ciudadana en contacto con el servidor competente de darle el trato preferencial, el cual se encuentra ubicado en la Ventanilla Única.

6.1.2. El servidor competente, recibirá a la persona en condiciones especiales y le dará la bienvenida. Indagando por el servicio requerido para dar prioridad en la atención.

6.1.3. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.

6.1.4. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.

6.1.5. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.

6.1.6. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... ¿en qué puedo servirle?"

6.1.7. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano o ciudadana a acceder a las instalaciones del Concejo de Medellín, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

6.1.8. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o ciudadana:

- Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.

- Al regresar a la oficina diga: “Muchas gracias por esperar.”

6.1.9. Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro servidor, infórmelo al Líder de Programa correspondiente, para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.

6.1.10. Si debe remitir al ciudadano o ciudadana a otro lugar u oficina:

- Explíquelo por qué debe remitirlo.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no es en el Concejo de Medellín, dé por escrito al ciudadano o ciudadana la dirección del Punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

6.1.11. Si la solicitud del ciudadano o ciudadana no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora o tardanza.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano o ciudadana recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano o ciudadana.

6.1.12. Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimente al ciudadano o ciudadana con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al ciudadano o ciudadana el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano o ciudadana.

6.1.13. Para los ciudadanos o ciudadanas que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un asiento o un espacio adecuado. (se recomienda ubicar asientos en el primer piso a un costado de la ventanilla única).

En caso de requerir silla de ruedas (se recomienda tener mínimo dos en la Corporación), informe al responsable competente.

En caso de que la persona con discapacidad se desplace en silla de ruedas, el vigilante deberá informar que dispone de un ascensor, el cual podrá ser utilizado, entrando por la portería ubicada por la Calle San Juan. (se recomienda utilizar una señalización con la información).

El servidor público deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

NO OLVIDAR:

- 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.
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, dirjase 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 o ciudadana 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 a la persona ofendida o maltratada.
- Verifique que la información suministrada a la persona 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?

Atención por tipo de discapacidad

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 amés 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.
- 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 audifono -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.
- 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 halarlo 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.

Canal telefónico

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

- Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano o ciudadana, 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.

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.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ▶ [Ley 1346 de 2009](#)
- ▶ [Centro de Relevó](#)
- [Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente](#)

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	26/May/2014	Se crea el documento, según lo establecido en la ley 1474 de 2011 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María Teresa De Fex Toro Cargo: COORDINADOR DE CALIDAD Fecha: 26/May/2014	Nombre: María Piedad Toro Duarte Cargo: SUBSECRETARIO DE DESPACHO Fecha: 28/May/2014	Nombre: Víctor Hugo Piedrahita Robledo Cargo: SECRETARIO GENERAL Fecha: 28/May/2014