
	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1

FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO				
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO				
NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS				
❖ OBJETIVO: Fortalecer la cultura del servicio a través de elementos de análisis y reflexión considerado las necesidades y expectativas de cada usuario brindando de esta manera una atención eficiente y de excelencia desde el primer contacto realizado con el/la usuario(a), así como también crea la necesidad de realizar ajustes razonables en los diferentes canales de atención y promover la participación en condiciones de igualdad y trato digno; de manera que se promuevan buenas prácticas que tiendan a la participación efectiva de los usuarios y el goce efectivo de sus derechos en terapias CTJ.				
❖ ALCANCE: En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial deberá responder a las expectativas de los usuarios reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre hacia trato digno y estándares de calidad establecidos por terapias CTJ.				
	ELABORO NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	REVISO NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	ACTUALIZO NOMBRE:	FECHA DE APROBACIÓN 17-04-2023

	TERAPIAS C.T.J		Código: CTJD-PP-MA-ED-004
	MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS		Versión: 01
			Fecha: 17-04-2023
			Página 1

INTRODUCCION


Si bien la Constitución Política y la ley establecen el criterio de igualdad de todas las personas ante la ley, esta afecta a cada uno de manera diferente de acuerdo con su condición, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual dadas las particularidades que los hacen especialmente vulnerables. Así lo ha señalado la Corte Constitucional que ha indicado quien ha señalado que, el establecimiento de políticas y programas bajo el desarrollo del enfoque diferencial constituye un desarrollo del principio de igualdad.

Por lo anterior, es necesario que a través del enfoque diferencial se garantice mediante una gestión inclusiva, en terapias CTJ la no discriminación entendiendo las características propias de cada persona y la diversidad de la población.

La siguiente caracterización puede orientar al tipo de usuarios con enfoque diferencial, que se deben tener presentes para el proceso de atención, teniendo en cuenta el ciclo vital, la categoría de discapacidad, la pertinencia étnica y el género.

- ✓ Ciclo Vital:
 - Niños, Niñas y Adolescentes
 - Adultos Mayores
- ✓ Discapacidad:
 - Personas en condición de Discapacidad
- ✓ Pertenencia Étnica
 - Indígenas
 - Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales
 - Gitanos
- ✓ Género:
 - Mujeres
 - Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)

Para ser aun mas asertivas en la aplicación del enfoque diferencial se tendrán en cuenta en este protocolo los aspectos básicos y necesarios para la atención de diversas poblaciones ya anteriormente mencionadas que le darán una orientación mas clara a los funcionarios de terapias CTJ para la optimización del proceso de atención con diversidad.

	TERAPIAS C.T.J		Código: CTJD-PP-MA-ED-004
	MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS		Versión: 01
			Fecha: 17-04-2023
			Página 1

DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial en terapias CTJ, deberá responder a las expectativas de los usuarios reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre hacia trato digno y estándares de calidad dado que se busca siempre la satisfacción al usuario.

Por lo anterior, es importante atender a las siguientes reglas o consejos para saber cómo actuar con los usuarios de especial atención:

1. Todas las personas tienen derecho de ser tratado dignamente, con respeto e igualdad.
2. Responder con amabilidad y una sonrisa las peticiones de las personas.
3. Referirse al usuario de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del usuario o usuaria, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
4. En muchas ocasiones se ha tenido el concepto errado que la discapacidad crea una dependencia o necesidad de los otros; pero por lo general las personas con discapacidad siempre buscan ser lo más independientes posible dentro de un entorno accesible.
5. No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.
6. Pregúntese y pregúntele a la persona qué apoyos o facilitadores necesita.
7. Reconozca sus capacidades.
8. Proporcione los apoyos o facilitadores que esta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
9. No asimile a las personas de especial atención o con discapacidad a incapaces o inútiles.
10. Dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas.
11. Mantener la confidencialidad. Se debe respetar la privacidad de esa persona y esperar que él o ella hable de la situación cuando así lo desee.
12. Ser paciente. No se desespere si las acciones o el lenguaje de una persona son lentos, no la interrumpa, ni se adelante a lo que él le quiera decir, deje que termine y si algo no quedó claro no se avergüence de preguntar.
13. Durante la atención el lenguaje que se utiliza no debe generar falsas expectativas, no se deben generar juicios apresurados o basados en información limitada, debe usarse un lenguaje específico y sencillo.
14. Acudir al uso de imágenes o pictogramas para explicar conceptos, si es necesario.
15. Cuando la persona cuente con otra persona de apoyo, dicha persona debe firmar un acuerdo de confidencialidad, en caso de que por el servicio o información así se requiera.
16. En caso de que el usuario o usuaria entre en un estado de crisis emocional: no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

CARACTERÍSTICAS PARA LA ATENCION DE ACUERDO ALA CATEGORIA DE DISCAPACIDAD

CATEGORIA DE DISCAPACIDAD	CARACTERÍSTICAS PARA EL APOYO	RECOMENDACIONES Y ACCIONES ESPECÍFICAS PARA EL APOYO
DISCAPACIDAD FISICA	En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador y/o acompañante si existe. En forma sencilla o con ayudas ingrese de manera inmediata y priorice la asignación y tipología de turno, no juzgue ni emita juicios sobre la capacidad de estos usuarios. - Apoyar al usuario en el desplazamiento si usa silla de ruedas en el momento que lo necesite, contando principalmente con su aprobación. - Evitar todo tipo de invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente), cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente.
DISCAPACIDAD AUDITIVA	En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y por tanto, para la comunicación oral.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el contacto con lenguaje claro de fácil acceso o utilizar escritura, con tableros o ayudas audiovisuales sencillas. - Establecer contacto con la persona presentándose y poniéndose al tanto de sus requerimientos. - Posteriormente, se debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver, escaleras, muebles, bordes entre otros. Procure no ausentarse sin previo aviso.
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	De acuerdo a las condiciones una persona con discapacidad cognitiva es aquella que presenta alteraciones en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y por ende, en el aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador. - Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito en forma sencilla o con ayudas de códigos de color y texturas, no prejuizar sobre la capacidad intelectual de estos usuarios.
DISCAPACIDAD MENTAL PSICOSOCIAL	Consiste en personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y	<ul style="list-style-type: none"> -Si usted identifica que el tipo de discapacidad es mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) trate a la persona con respeto y consideración. -En caso tal que usted perciba que los comportamientos que muestra la persona

	afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.	requieren de la intervención de un profesional, solicite ayuda.
DISCAPACIDAD MULTIPLE O MULTIDISCAPACIDAD	Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.	Requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes, para todas las actividades básicas de la vida diaria.


Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades. En atención a esto, a continuación, se indica la forma adecuada en la que se debe referir a las personas en condición de discapacidad

Evite expresiones como:

- ☒ Discapacitado
- ☒ Inválido
- ☒ Tullido
- ☒ enfermo mental
- ☒ demente
- ☒ bobo, tonto, mongólico
- ☒ Esquizofrénico psiquiátrico, loco
- ☒ Sordo, mudo, sordomudo
- ☒ Paralítico
- ☒ Confinado a una silla de ruedas - Cojo

Utilice expresiones como:

- ✓ Persona con discapacidad Retardado
- ✓ Persona con discapacidad intelectual Defecto de nacimiento
- ✓ Discapacidad congénita - intelectual
- ✓ Persona con Persona con esquizofrenia
- ✓ Persona con discapacidad auditiva Sordo-Ciego
- ✓ Persona con discapacidad auditiva y visual
- ✓ Persona con discapacidad física Persona
- ✓ Persona con amputación
- ✓ Persona con movilidad reducida

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1

1. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL


- ✓ Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad.
- ✓ Avise su llegada y su retiro de un recinto.
- ✓ Indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona sobre el respaldo o sobre la baranda, en caso de ser pertinente.
- ✓ Entregue los documentos pertinentes en formato digital (preferiblemente en Word) para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla.
- ✓ No exija firmar un documento a una persona en condición de discapacidad visual sin que conozca su contenido.
- ✓ También puede solicitar que se traduzca a braille y permitir que la persona firme la copia en braille o leer el documento en voz alta y que el funcionario o servidor certifique que leyó el documento en voz alta.
- ✓ Si se trata de una persona con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste. Para establecer contacto si la persona con discapacidad visual está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en hacerla directamente a él o ella de esta manera evitara que la persona con discapacidad se sienta excluida.
- ✓ Una situación muy común es que las personas van y vienen sin despedirse, o saludar verbalmente a las personas con discapacidad visual son detalles muy importantes para ellos, ya que la información deben adquirirla por los demás sentidos como el oído. ✓ Implementar alarmas y mensajes auditivos

2. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA/EL USUARIO(A) CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- ✓ Mirar de frente para facilitar la lectura labial
- ✓ No darse vuelta durante la conversación
- ✓ Orientar la cara hacia la luz al hablar
- ✓ Quitarse las manos de la cara al hablar
- ✓ Hablar en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado.
- ✓ No elevar el tono de voz ni gritar. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por la deformación de la cara
- ✓ No comer, masticar ni fumar mientras se está hablando
- ✓ Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la comunicación
- ✓ Si la persona no entiende qué se le está diciendo, rehacer la frase en vez de repetir las palabras una y otra vez
- ✓ De ser posible recurrir a imágenes visuales
- ✓ Para llamarlo, tocar suavemente el hombro para evitar que se asuste

3. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA/EL USUARIO(A) CON DISCAPACIDAD DE SORDOCEGUERA

- ✓ Se sugiere pedir a la persona directamente información sobre los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la información.
- ✓ Tener como principio el derecho a la autonomía, en el trato y relación con la persona.
- ✓ Otorgar el derecho a la persona con sordoceguera a elegir la manera de comunicarse o el lenguaje que desea utilizar.
- ✓ Se debe dar prelación a la forma de ubicación de las personas sordociegos y sus acompañantes. se ubicarán de acuerdo a esto.

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1


- ✓ Hablar de manera clara y evitar términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.
- ✓ Los documentos y textos que emplean lenguaje técnico para las personas sordociegas usuarias de la lengua de señas deben ser leídos de forma explicativa si la persona sordociega así lo solicita.
- ✓ Verificar que las personas que cumplen el rol de guía e intérprete firmen un acuerdo de confidencialidad con la institución y se les debe explicar que tienen la obligación de reservar la información a la que tengan acceso en el curso de la prestación de servicios que así lo requieran.

4. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA/EL USUARIO(A) CON DISCAPACIDAD MENTAL PSICOSOCIAL

- ✓ Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- ✓ Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial.
- ✓ Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- ✓ Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- ✓ Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios de justicia (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida.
- ✓ Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta.

5. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA/EL USUARIO(A) CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- ✓ Generar espacios inclusivos y respetuosos en condiciones de igualdad, Implementar dentro de las instalaciones diversos espacios, acondicionamientos e intervenciones de manera progresiva, para garantizar la accesibilidad y permanencia.
- ✓ 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 persona 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 con ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1

6. **CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LO/EL USUARIO(A) CON DISCAPACIDAD MENTAL COGNITIVA O INTELECTUAL**


- ✓ Establecer contacto directo con la persona con discapacidad intelectual, utilizando un lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas y lenguaje ambiguo.
- ✓ Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad.
- ✓ Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza.

7. **CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS ADULTOS MAYORES**

- ✓ No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización por la persona mayor.
- ✓ Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- ✓ Estar atento (a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así poner en conocimiento de las autoridades competentes (ley 1850 de 2017, Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar)
- ✓ No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la Persona Mayor ejemplo; infantilizarlos, usted parece un niño, niña o usted es una persona sabia.
- ✓ Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán ante la entidad.
- ✓ No genere falsas expectativas a la persona mayor porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando si es necesario escribir en un papel la orientación. Si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta precisa hágaselo saber asertivamente.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.

8. **CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS, O NIÑAS EN BRAZOS**

- ✓ Recuerde que puede recibir preguntas sobre cómo actuar ante actos de violencia basada en género (por ejemplo, violencia física psicológica y económica) o sobre asuntos de salud integral incluida la sexual y reproductiva. Por lo que se debe contar con la información sobre las entidades competentes a nivel departamental o municipal para que puedan orientar acerca de las necesidades manifestadas por la mujer.
- ✓ Evite discriminar, estigmatizar, culpabilizar o justificar cualquier acto de violencia en contra de la mujer, evite hacer observaciones sobre lo que la mujer debería haber hecho teniendo en cuenta su rol en la sociedad (por ejemplo, como madre o esposa).
- ✓ Tenga en cuenta que cuando se presentan actos de violencia contra las mujeres, éstas tienen derecho a medidas especiales de atención a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que contemplan la garantía de habitación y alimentación de la víctima, entre otras medidas.
- ✓ Por lo que es importante tener siempre información a la mano para poder direccionar y orientar a las usuarias a los organismo o dependencias correspondientes.

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1

9. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS DE GRUPOS ÉTNICOS

- ✓ Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
- ✓ Se deberá procurar contar con traductores o un fondo de varios traductores en los lugares donde hay presencia cercana de comunidades indígenas. En caso de no contar con una persona que brinde este servicio, busque un interlocutor de confianza que pueda transmitir la información a la persona.
- ✓ Se requiere el uso de un lenguaje sencillo y claro donde se visualice y reconozca a las mujeres, niños y adolescentes de los grupos étnicos sin diminutivos o infantilizar el lenguaje; si siente que no cuenta con las herramientas para la atención busque apoyo con un profesional con experiencia en el tema.
- ✓ En los casos en que la solicitud del usuario no pueda ser resuelta se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remite teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones.

10. CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS SEXUALMENTE DIVERSAS


- ✓ Tenga en cuenta que las identidades de género de muchas personas de las categorías LGBTI son insuficientes para dar cuenta de su vivencia personal. No trate de estigmatizar o categorizar; permita el diálogo y que el usuario(a) narre lo que considere pertinente.
- ✓ Tenga en cuenta que cada una de estas poblaciones (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales) aunque comparten la discriminación por orientación sexual o identidad de género, viven tipos de violencia diferentes. Por ello, no iguale cada una de estas particularidades, tenga en cuenta sus diversidades.
- ✓ En el caso de la población LGBTI cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ Tenga una disposición y actitud de apertura; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, de tal forma que para el/la usuaria(a) resulte más fácil hablar de su experiencia.
- ✓ Recuerde que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es el/la mismo(a) usuario(a). Por ello, evite ponerse en posición de experticia.
- ✓ Evite cualquier estereotipo de género en la atención a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.

11. QUÉ CONSIDERACIONES SE DEBE TENER EN CUENTA PARA LA ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Se debe mantener la estructura de la llamada, llevar un orden lógico: guion de bienvenida, indagar datos y motivo de la comunicación, realizar preguntas, actualizar datos del ciudadano entre los cuales al iniciar de debe registrar si pertenece a uno de estos grupos diferenciales lo cual permitirá canalizar la atención especial.

Para la atención en el servicio telefónico y virtual se deberá utilizar guiones de bienvenida, despedida y de encuesta de satisfacción.

- ✓ Personalizar la atención al usuario con nombre o apellido.
- ✓ Utilizar un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. Debe ser un tono de voz cálido, amable y cordial con el ciudadano que permita sentir el contacto activo con el mismo.
- ✓ En caso de que el usuario tenga discapacidad auditiva realice una PQRSD; es necesario emplear el Servicio de

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS	Código: CTJD-PP-MA-ED-004
		Versión: 01
		Fecha: 17-04-2023
		Página 1

Interpretación en Lenguaje de Señas FENASCOL- SERVIR por lo que para el canal virtual o telefónico es necesario a través de llamada por video o enviar video para que posteriormente sea interpretado en lenguaje de señas y traducido simultáneamente.

- ✓ Utilizar correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés.

Para todos los casos es importante tener una excelente empatía, cordialidad, paciencia y tolerancia con él usuario o la usuaria. Utilizar frases de cortesía, ejemplo clave por favor, gracias, luego entonces:

- Mantener una escucha activa
- Mostrar interés a lo largo de la llamada.
- Evitar interrumpir de forma negativa en su relato.
- No se debe tutear en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite.
- Cuidar la modulación y la correcta pronunciación de las palabras.
- Evitar el uso de palabras o expresiones procedentes de una lengua extranjera y lenguaje técnico.
- Evitar el uso de diminutivos y muletillas
- No emitir ruidos inadecuados.
- Evitar titubear o contradecirse durante la entrega de información.
- Evitar la utilización de condicionales que transmitan al usuario desconfianza de la información entregada, Ej.: tal vez, de pronto, no le aseguro nada.
- Se debe tipificar la solicitud (baja, alta, por defecto, urgente)

BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politicapublica-enfoque-diferencial>.
- H. Corte Constitucional, Sentencia T-010/15, M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez “El enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, buscaproteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión”.
 - Convención de los derechos de las personas con discapacidad.
 - El Instituto Nacional para Ciegos, INCI