



UNISANGIL

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
INCLUSIVA CON ENFOQUE
DIFERENCIAL**



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	


TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. DESARROLLO	4
3.1 PRINCIPIOS.....	4
4. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	5
4.1 ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS	5
4.2 RECONOZCA LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES.....	6
4.3 ACCESIBILIDAD DE RECURSOS COMUNICATIVOS	6
5. CRITERIOS DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS PERTENECIENTES A LA POBLACIÓN LGTBIQ+.....	8
5.1 ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
5.2 USO DEL LENGUAJE	10
5.3 QUÉ NO HACER EN LA ATENCIÓN	10
6. DEL SERVICIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	10
6.1 ALISTAMIENTO.....	10
6.2 ACOGIDA.....	11
6.3 TRÁMITE CONCILIATORIO.....	11
6.4 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.	12
7. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS REALIZADOS	14

 UNISANGIL	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Expresiones asociadas a discapacidad.....	7
Tabla 2. Expresiones asociadas al género.	10

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

A partir del marco de acción del presente Protocolo, se identifican y disponen acciones y herramientas efectivas para la eliminación de barreras que enfrentan las personas con discapacidad, mujeres y población LGTBIQ+, para hacer efectivo el acceso a la justicia como derecho humano, desde un enfoque social, colectivo y diferencial.

Por lo cual, desde el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de UNISANGIL, se configuran estrategias que permiten, en la prestación del servicio conciliatorio, orientar a los usuarios en sus requerimiento jurídicos desde un trato digno, respetuoso y con enfoque inclusivo.

1. OBJETIVO

Proporcionar a toda la comunidad institucional en calidad de estudiantes conciliadores, docentes, administrativos, directivas y público en general, criterios y parámetros con enfoque diferencial para el acceso y prestación de los servicios del Centro de Conciliación de UNISANGIL.

2. ALCANCE


El presente Protocolo de Atención Inclusiva con Enfoque Diferencial tiene un ámbito de aplicación referido a la comunidad en general, estudiantes conciliadores, docentes, administrativos y directivos del Centro de Conciliación, adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de UNISANGIL.

3. DESARROLLO

Para la implementación del presente Protocolo se tendrán en cuenta en todas las etapas del trámite conciliatorio, los siguientes principios que garantizan la prestación del servicio con enfoque diferencial.

3.1 PRINCIPIOS

- **Acceso y accesibilidad.** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones. (Restrepo, G. Patrón, J. Aramburo, E & Acevedo, T (2019). Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. Ministerio de justicia y del derecho. Pág. 4)
- **Atención incluyente.** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	


de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual y discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos. Ministerio de Justicia y del Derecho (2019).

- **Enfoque diferencial.** El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas. (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2021, Pág. 6)
- **Perspectiva de género.** Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia. Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean a los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros.
- **Prevalencia de la dignidad humana.** Como ha establecido la jurisprudencia de la Corte Constitucional, por ejemplo en sentencia T 355 de 2019, debe prestarse siempre un trato acorde a la condición humana, fundamentado en el valor, respeto e integridad de quienes intervienen en cualquier actuación. En ese sentido deben garantizarse las condiciones necesarias para reconocer a todas las personas sus derechos, sin incurrir en tratos degradantes o humillantes.

4. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

4.1 ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Se debe permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. El pasillo se encuentra libre de barreras de movilidad y tiene un espacio amplio que permite la circulación de las personas; los módulos de atención están adecuados para el acceso y una fácil interacción. El espacio del baño es accesible a los usuarios, siendo adecuado para la manipulación libre de sillas de ruedas, bastones, entre otros elementos, permitiendo el adecuado desplazamiento y uso de la planta física.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

4.2 RECONOZCA LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES

De acuerdo con el 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”¹. Dentro de ellas se cuentan la discapacidad sensorial, física, cognitiva, mental o múltiple.

El respeto por las personas implica el conocimiento general, por parte de todos los estudiantes, docentes, directivos y administrativos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente. Para ello se desarrollan jornadas y programas de reconocimiento, sensibilización y formación para la atención incluyente.

4.3 ACCESIBILIDAD DE RECURSOS COMUNICATIVOS

El Centro de Conciliación de Consultorio Jurídico cuenta con atención presencial y con la opción de realizar las consultas de manera remota, es decir por teleconferencia o videoconferencia con el fin de tener una buena recepción de las solicitudes, realización de entrevistas y de audiencias. Todos los espacios están equipados con paneles distintivos y letreros que facilitan su identificación. 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.


- **Canal presencial.** 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. Es necesario comunicarse en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de la información.

Debe informarse sobre el trámite adelantado, los documentos requeridos y etapas del procedimiento. No debe interferirse con los objetos, animales o acompañantes de las personas. Es necesario siempre mantener un lenguaje verbal y corporal que sea cómodo para la atención.

- **Canal telefónico o virtual.** Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico o mediado por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se debe tener en cuenta la importancia del manejo de la tonalidad e intención de la voz y lenguaje corporal, comunicando siempre la información necesaria y ofreciendo la posibilidad de aclarar lo conversado.
- **Uso del lenguaje.** El término apropiado es personas en discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Se recomienda tenerse en cuenta la siguiente tabla²:


¹ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

² Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución número 1904 de 2017. Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL		Código: PR-EIS-001
			Versión:01
			Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
▪ Discapacitado	▪ Persona con discapacidad
▪ Defecto de nacimiento	▪ Discapacidad congénita
▪ Deforme	▪ Persona con discapacidad congénita
▪ Enano	▪ Persona de talla baja ▪ Persona con Acondroplasia
▪ (el) Ciego	▪ Persona ciega ▪ Persona con discapacidad visual
▪ Semi-vidente	▪ Persona con baja visión
▪ (el) Sordo ▪ Mudo ▪ Sordomudo	▪ Persona sorda ▪ Persona con discapacidad auditiva
▪ Hipoacúsico	▪ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. ▪ Con limitación auditiva
▪ Inválido - Minusválido ▪ Tullido ▪ Lisiado ▪ Parálítico	▪ Persona con discapacidad física
▪ Confinado a una silla de ruedas	▪ Persona usuaria de silla de ruedas
▪ Mutilado	▪ Persona con amputación
▪ Cojo	▪ Persona con movilidad reducida
▪ Mudo	▪ Persona que no habla en lengua oral
▪ Retardado mental - Enfermo mental ▪ Bobo, Tonto, Mongólico	▪ Persona con discapacidad intelectual
▪ Neurótico	▪ Persona con neurosis
▪ Esquizofrénico	▪ Persona con esquizofrenia
▪ Epiléptico	▪ Persona con epilepsia
▪ Víctima de...,	▪ Persona que experimentó o que tiene... ▪ Persona en situación de...
▪ Aquejado por... ▪ Padece... ▪ Sufre de ...	▪ Persona que tiene...

Tabla 1. Expresiones asociadas a discapacidad. Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución número 1904 de 2017


	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

5. CRITERIOS DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS PERTENECIENTES A LA POBLACIÓN LGTBIQ+.

5.1 ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO


Con el objetivo de promover la implementación del presente Protocolo y garantizar el acceso al Centro de Conciliación, para la humanización del servicio con enfoque diferencial se aplican los siguientes criterios de atención.

- **Debida diligencia.** Se debe prestar el servicio del Centro de Conciliación de manera efectiva, sensible y respetuosa a las mujeres y población LGTBIQ+. Por tanto, se capacita a estudiantes conciliadores, docentes, administrativos y directivos del Centro de Conciliación en asuntos relacionados con la perspectiva de género y trato inclusivo.
- **Trato digno.** Implica el cumplimiento y reconocimiento de aspectos como:
 Respeto: reconocimiento de las personas desde los diferentes enfoques interseccionales.
 Amabilidad: cortesía y sinceridad en la atención.
 Empatía: percibir lo que la persona usuaria siente y ponerse en su lugar sin señalamientos.
 Atención diferencial: la prestación del servicio de calidad para todas las personas en igualdad de condiciones.
 Efectividad: alternativas de solución que permitan que las personas que acceden a los servicios tomen decisiones informadas y en los términos establecidos para cada trámite.
 Disposición: brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que se demande.
- **Flexibilidad en el servicio.** Se deben establecer unas consideraciones de disponibilidad para la prestación del servicio de manera física y mediada por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Centro de Conciliación. Para lo cual, se prioriza la atención en el servicio a las mujeres o personas que pertenecen a la población LGTBIQ+ y que han sido víctimas de violencia basada en género.
- **Idoneidad.** Se debe garantizar que todos los estudiantes conciliadores, docentes, administrativos y directivos del Centro de Conciliación se capaciten en asuntos relacionados con el género, con el objetivo de prestar un servicio respetuoso, adecuado y preciso a las circunstancias y particularidades de cada caso.
- **Atención integral.** Se debe identificar quienes pueden prestar apoyo interdisciplinario en los trámites relacionados con el Centro de Conciliación, así como las organizaciones o redes a las que se puede recurrir para adelantar acciones de coordinación y articulación.
- **Garantía de intimidad y confidencialidad.** Se debe garantizar a las mujeres y las personas que pertenecen a la población LGTBIQ+ un ámbito de privacidad frente a los trámites conciliatorios a realizar. Esto conlleva, entre otros aspectos, ser tratadas con reserva de identidad cuando es víctima de violencia. Para ello, durante las fases de atención puede acudir al empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL		Código: PR-EIS-001
			Versión:01
			Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.

realización de actuaciones a puerta cerrada, así como todas las acciones que den garantía a la confidencialidad de la información de cada caso.

- **Respeto a la identidad de género y orientación sexual.** La persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa será nombrada según ella lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación, además se le debe reconocer el nombre identitario (no es alias) de las personas en las actas y documentos generados en el acceso a la justicia. No se debe exigir cambios en la expresión de género (voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello), ni la realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante las actuaciones en el Centro de Conciliación. Para cualquier comunicación se tendrá en cuenta el nombre y género identitario y se utilizará pies de página para identificar legalmente a la persona. Es obligación usar un lenguaje respetuoso e inclusivo, no generar juicios de valor ni estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.
- **Respeto a la autonomía.** Todas las decisiones deben ser tomadas de manera libre e informada directamente, sin que de modo alguno requieran ratificación o validación de ningún tipo. Cada decisión debe ser plenamente respetada y no puede inducirse a la persona usuaria a actuar de manera contraria a su voluntad.
- **No obligatoriedad de los Métodos de Solución de Conflictos (MSC).** No es requisito para acceder a los servicios de acceso a la justicia cuando se trate de situaciones de violencia. Se debe tener presente que cuando existe violencia contra la mujer, existe el derecho a no ser confrontada con su agresor o agresores. Ahora bien, en caso de que exista voluntad de las mujeres o personas que pertenecen a la población LGTBIQ+ y sus agresores de llegar a acuerdos, es importante que estos se den únicamente cuando el conciliador valide la igualdad de las partes en el trámite y el consentimiento libre e informado de las víctimas. Además, que se cuente con el consentimiento pleno de ellas sobre la posibilidad de confrontar a sus agresores. En todo caso, los MSC nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia intrafamiliar
- **Eliminación de estereotipos sobre la mujer.** Toda decisión debe resaltar y apreciar el rol social de la mujer y propender por socavar las limitaciones que históricamente han dejado a las mujeres en desventaja.
- **Respeto a actividades de defensa de derechos humanos y de actividades comunitarias.** Se debe reconocer que las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos despliegan una tarea de activismo social que procura la transformación de diversas dinámicas, buscando el beneficio de todos. Para lo cual, se presta una atención diferencial que permita la protección integral a sus derechos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

5.2 USO DEL LENGUAJE

Debe implementarse en todo el trámite de conciliación un lenguaje inclusivo que tenga expresiones sensibles al género, evite crear patrones de discriminación y estereotipos. Se recomienda tener en cuenta la siguiente tabla.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
▪ Los agricultores	▪ Quienes se dedican a la agricultura
▪ El interesado	▪ La persona interesada
▪ Las mujeres de limpieza	▪ El personal de limpieza
▪ El hombre	▪ Los seres humanos, la humanidad, las personas
▪ Los políticos	▪ Las personas responsables de la política
▪ Los jóvenes	▪ La juventud
▪ Director	▪ Director/a (uso de barras oblicuas)

Tabla 2. Expresiones asociadas al género. Organización de las Naciones Unidas (ONU Mujeres).

5.3 QUÉ NO HACER EN LA ATENCIÓN


Desde ninguna circunstancia deben presentarse algunas de las siguientes acciones en la atención brindada por el Centro de Conciliación:

- **Prejuicios y estereotipos.** Los servicios del Centro de Conciliación deben estar libres de prejuicios negativos o imaginarios sexistas que conduzcan a normalizar la violencia y subestimar la vulneración de los derechos de las mujeres, de las personas que pertenecen a la población LGTBIQ+ y personas con discapacidad, ya que estos generan como consecuencia, barreras de acceso a la justicia, revictimización y desprotección.
- **Actuaciones revictimizantes.** Se somete a violencia a la mujer, a las personas que pertenecen a la población LGTBIQ+ y personas con discapacidad, cuando se presentan hechos que irrespetan su voluntad, autonomía y protección integral a los derechos fundamentales.

6. DEL SERVICIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

6.1 ALISTAMIENTO.

Se debe reconocer y capacitar sobre la importancia de implementar la atención incluyente y el enfoque diferencial en los servicios ofrecidos por el Centro de Conciliación de UNISANGIL, eliminando cualquier barrera que impida el acceso a la justicia. De igual manera, disponer de infraestructura necesaria, segura y cómoda para la accesibilidad física, a las comunicaciones e información para las personas con discapacidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
				Fecha: 14/09/2023
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

- **Espacios accesibles.** Se deben eliminar los obstáculos materiales palpables o construidos que impiden o dificultan el acceso a las zonas comunes (recepción, salas de audiencia, sala de espera, baños, pasillos, entre otros) de personas con discapacidad o con coches para bebés.
- **Accesibilidad a la información.** Deben considerarse las condiciones de formación, alfabetismo, discapacidad, entre otros, para transmitir información de manera que se facilite la comprensión de la misma. Toda información mediada por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo. Por ejemplo, frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto.

La información escrita debe caracterizarse por ser de lectura fácil, recurriendo a terminología no técnica. En los diversos formatos que se emplean y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se requieren criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.
- **Formación:** Capacite a todo el personal que hace parte de la cadena de atención de la persona usuaria en asuntos relacionados con discapacidad y género y, en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo.

6.2 ACOGIDA.


Marca el primer encuentro de la persona usuaria con el Centro de Conciliación de UNISANGIL. Consiste en dar recepción a la persona usuaria e indicar a quién dirigirse o cómo solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente.

- **Ingreso.** Si el primer contacto de las personas es con un/a guardia de seguridad, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quien dirigirse o cómo solicitar un turno de atención.
- **Priorización de la atención.** Confiera prioridad en el turno a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad, población étnica, personas con signos de alteración emocional o violencia física, lideresas y defensoras de derechos humanos, o a quienes acudan al servicio acompañados de niños o niñas.

6.3 TRÁMITE CONCILIATORIO.

Se indicará a la persona cual es la ruta a seguir y las opciones que tiene frente al caso planteado, atendiendo a las siguientes consideraciones:

- **Escucha activa y comunicación asertiva.** Preste atención a las necesidades que expresan las personas usuarias, sea receptivo ante las opiniones y preguntas y fíjese en la expresión de las emociones. Conserve un lenguaje corporal y verbal adecuado para transmitir su actitud de escucha.


	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
	Fecha: 14/09/2023			
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

- **Información a la persona usuaria.** Brinde información que resulte plenamente comprensible, veraz, oportuna, completa y accesible sobre los servicios que se prestan, la ruta que debe seguirse, en qué consiste, qué esperar, cuál es el rol activo que desempeña la persona solicitante, qué duración puede tener, cuáles pueden ser los resultados de la actuación, qué implicaciones tiene, entre otros trámites propios de la conciliación.
- **Recolección de información.** Asegúrese de que en la entrevista recopile toda la información suficiente para usted y para las demás entidades que pueden confluir en la atención del caso, de suerte que la persona solicitante del servicio no tenga que ser revictimizada con la exposición de los hechos en repetidas ocasiones.
- **Determinación de competencia.** Identifique si hay presencia de algún tipo de violencia, el contexto y las situaciones específicas, diferentes o desiguales en que se encuentra la persona usuaria. Si determina que es competente, asuma el conocimiento del caso y acompañe el trámite conciliatorio hasta su finalización. De lo contrario, efectúe la remisión o active la ruta respectiva ante la instancia que debe asumir competencia y así garantizar la protección, recuperación y restitución de sus derechos vulnerados.

6.4 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.

El tratamiento para las Peticiones, Quejas y Reclamos se realizan de acuerdo con lo establecido en el P-SIN-001 PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE APORTES A LA MEJORA INSTITUCIONAL, y es determinado por el departamento de Auditoría y control interno proceso de seguimiento institucional en este se da trámite a:

- Aportes para la mejora institucional: Son aquellas peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones, preguntas, recibidos de los diferentes grupos de interés que requieran un tratamiento adecuado para disminuir la percepción negativa o aumentar la satisfacción de los interesados con respecto a los servicios prestados por UNISANGIL.
- Buzón de sugerencias: Es un instrumento de comunicación con los grupos de interés, donde se canalizan peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones remitidos por los grupos de interés y a los cuales se les aplica un trámite adecuado de análisis, respuesta y toma de acciones, contribuyendo de manera significativa al aumento de la satisfacción de los interesados con respecto a los servicios prestados por UNISANGIL.
- Pregunta: Inquietudes que pueden plantear integrantes de los grupos de interés identificados por la Institución frente a cualquier tema pertinente y relacionado con UNISANGIL (programas académicos, políticas, eventos, protección de datos, propiedad intelectual, entre otros temas)
- Petición: Es el derecho que tiene una persona para presentar respetuosamente una solicitud por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener una respuesta oportuna y clara.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a la Institución con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de los aportes para la mejora, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- Sugerencia: Es una insinuación, consejo, propuesta o formulación de idea de un interesado para mejorar los servicios de la Institución.

	<p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL</p>			<p>Código: PR-EIS-001</p>
				<p>Versión:01</p>
				<p>Fecha: 14/09/2023</p>
<p>Proceso</p>	<p>Extensión e interacción social</p>	<p>Subproceso</p>	<p>N. A.</p>	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Área Discapacidad sin Discriminación. (s.f). Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, guía temática. Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo. Argentina, Buenos Aires.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/accesibilidad_e_inclusion_de_personas_con_discapacidad.pdf

García, J. (2018). La inclusión social desde los derechos humanos. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. <https://biblat.unam.mx/hevila/COFACTOR/2018/vol7/no14/2.pdf>

Gómez, F, Osorio, L. Casadiego, M. Bernal, G. Moreno, O & Díaz, J. (2020). Glosario de términos sobre discapacidad. Oficina de Promoción Social Grupo Gestión en Discapacidad. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>

Mercado, H. (2022). Postulación Concurso-Categoría “Consultorio Jurídico con Enfoque Diferencial”. Universidad del Rosario.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). Guía de atención a mujeres y población LGBTI en los servicios de acceso a la justicia.

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución número 1904 de 2017. Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones.

Ministerio De Salud Y Protección Social. (2021). Manual de atención incluyente ministerio de salud y protección social. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GSCM01.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (ONU Mujeres). Guía para el uso de un lenguaje inclusivo al género. Promover la igualdad de género a través del idioma. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Gender-inclusive%20language/Guidelines-on-gender-inclusive-language-es.pdf>

Restrepo, G. Patrón, J. Aramburo, E. & Acevedo, T. (2019). Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. Ministerio de justicia y del derecho. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20%282%29.pdf>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL			Código: PR-EIS-001
				Versión:01
	Fecha: 14/09/2023			
Proceso	Extensión e interacción social	Subproceso	N. A.	

7. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS REALIZADOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS REALIZADOS		
01	15/08/2023	No aplica por ser primera versión		
		Elaboró: Hingrid Camila Pérez Bermúdez, Jorge Díaz Gil, Angela Sheila Bonilla Lancheros. Cargo: Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	Revisó: Hingrid Camila Pérez Bermúdez Cargo: Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	Aprobó: Consejo Superior Cargo: :
		Elaboró: Cargo:	Revisó: Cargo:	Aprobó: Cargo: