

Buenas Prácticas para la Atención sin Discriminación





➤ INTRODUCCIÓN

Caminando juntos hacia una ciudad inclusiva.



Hola en esta oportunidad traemos el protocolo de Buenas prácticas para la atención sin discriminación, un documento diseñado para brindar una guía que nos ayudará a comprender cómo ofrecer un trato justo y equitativo a toda la ciudadanía y que cualquier colaborador de la Secretaría Distrital de Planeación pueda entender y aplicar con facilidad.

Nuestra meta es asegurar que la ciudadanía, sin importar su origen, género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica, reciban buen trato en todos los servicios y encuentros ciudadanos.

Nuestro primer llamado es a estar en disposición para usar la imaginación y la creatividad, y así poder sumergirnos en un recorrido por toda Bogotá donde vamos a responder preguntas e interactuar con muchas personas que habitan el territorio capitalino.

Entremos en materia

➤ Empecemos nuestro recorrido respondiendo a la siguiente pregunta:
¿Qué es el Protocolo de Buenas prácticas sin discriminación?

- Es una herramienta basada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que fomenta la inclusión social y un trato equitativo hacia todas las personas.
- Consta de recomendaciones dirigidas a funcionarias y funcionarios de la Secretaría Distrital de Planeación-SDP, que ayudarán a promover la no discriminación y la atención ciudadana inclusiva desde una perspectiva de diversidad.
- Con este Protocolo buscamos generar espacios donde cada voz sea valorada y escuchada, brindando igualdad de oportunidades para que la ciudadanía exprese sus intereses y necesidades en pie de igualdad.
- A través de los enfoques de género y poblacional-diferencial, se busca construir una sociedad más justa y respetuosa, donde la participación ciudadana sea un motor para el desarrollo social y comunitario.
- Las buenas prácticas aquí propuestas son algunas orientaciones en procesos estratégicos de participación ciudadana, para hacer de la inclusión un hábito cada vez más común en la cotidianidad.
- Para caminar juntas y juntos en la Bogotá inclusiva, tengamos en cuenta los siguientes iconos.



Trato Igual para todas y todos



Cuando veamos este ícono en la guía, conoceremos información para generar **empatía y servicio hacia la ciudadanía**.

Lenguaje Amable y Respetuoso

Cuando veamos este ícono en el protocolo, sabremos que, en clave de **servicios y derechos**, debemos poner en práctica un lenguaje claro.



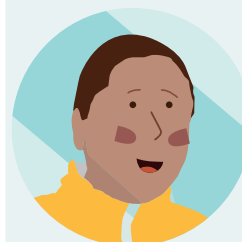
Haciendo nuestra ciudad accesible



Cuando veamos este ícono en el protocolo, encontraremos aspectos a tener en cuenta para implementar el **enfoque territorial**.

Con mirada poblacional-diferencial

Cuando veamos este ícono en la guía, hallaremos información que aportará a nuestra puesta en marcha de los enfoques **diferencial-poblacional**. Esto incluye datos a considerar cuando trabajamos con mujeres, personas mayores, sector LGBTIQ+, personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes y población rural.



Cuando veamos este ícono encontraremos **ideas** para desarrollar nuestra estrategia.

Cuando veamos este ícono encontraremos **consejos o recomendaciones** para desarrollar nuestra convocatoria.



A medida que vayas leyendo el Protocolo, te vas a dar cuenta que todos los aspectos se relacionan y nos llevan durante el camino, a hablar desde **los enfoques de género, territorial y diferencial-poblacional**.

TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE



Trato Igual para todas y todos

En Bogotá creemos en la igualdad de oportunidades para todas y todos. ¿Qué significa esto? Veamos algunas ideas, consejos y recomendaciones:

¿Qué hacer?

consejos o recomendaciones

ideas



Escuchar a todas y todos con atención.



Cuando estemos en una reunión, asegurémonos de dar la palabra a todas las personas y permitir que expresen sus ideas antes de tomar decisiones.



Siempre es útil poner reglas de juego en un encuentro, por ejemplo, tiempo en el uso de la palabra, respeto a la palabra de los demás y escucha permanente. Poner reglas de juego nos ayudará a mantener buenas condiciones de comunicación entre los asistentes.

¿Qué hacer?	consejos o recomendaciones	ideas
		
Tratemos siempre a todas las personas con respeto, dignidad y amabilidad, sin importar su origen, género, orientación sexual, religión o capacidad funcional.	En una reunión, siempre dirijámonos a la persona por el nombre con el cual desea ser reconocida, y utilicemos el nombre proporcionado durante toda la interacción.	<i>Podemos usar escarapelas con nombre visible para las y los participantes en una sesión grupal.</i>
Utilicemos un lenguaje inclusivo que refleje la diversidad y evite estereotipos de género.	Empleemos pares de femenino y masculino, sustantivos colectivos y evitemos expresiones sexistas.	<i>Las enfermeras y los médicos. Lo correcto sería decir: el equipo de salud. Recordemos que NO todas las personas mayores son abuelos o abuelas; llamémoslas por su nombre.</i>
No hagamos suposiciones sobre las personas.	No asumamos que alguien no puede hacer algo debido a su apariencia o características personales.	<i>Recordemos que todas las personas tenemos conocimientos, saberes y experiencias distintas, reconocerlo nos ayuda a enriquecer las interacciones en nuestros encuentros con la ciudadanía.</i>
	Si estamos con personas de diferentes edades, brindémosle igual importancia a las opiniones o acciones de cada una de ellas.	
	No asumamos que alguien no puede resolver un problema técnico solo porque es joven.	

¿Qué hacer?	consejos o recomendaciones	ideas
		
Seamos amables y respetuosos en todo momento.	Un simple gesto de cortesía, como saludar con una sonrisa, puede marcar la diferencia en la forma en que las personas se sienten acogidas.	<i>La empatía es nuestra mejor salida: mantengamos una actitud positiva para que las personas sientan que podemos ser un apoyo.</i>
Reconozcamos y respetemos la identidad de género de cada persona.	Preguntemos siempre, cómo desean ser nombrados/as/es. En algunos casos se usa el pronombre “elle” o “todes” para personas no binarias o cuando se desconoce el género.	<i>Según el contexto de la conversación, también podemos usar el nombre de la persona o formas de tratamiento prenominal tales como: usted o sumercé.</i>
Aseguremos la representación equitativa de mujeres incentivando su involucramiento y reconocimiento en la toma de decisiones.	En todos los espacios en los cuales se convoque ciudadanía, procuremos invitar mujeres.	<i>Si se trabaja metodológicamente por subgrupos, procuremos que en estos también haya representación femenina. Emplea pares de femenino y masculino para promover la igualdad de género en la expresión. Un ejemplo es: “los ciudadanos y las ciudadanas votarán”.</i>



Lenguaje Amable y Respetuoso

El lenguaje es poderoso. Para evitar problemas y promover la inclusión desde una perspectiva de enfoques, es necesario:

- Usar palabras amables.
- Evitar expresarnos negativamente sobre las personas.
- Respetar cómo las personas quieren ser llamadas desde una perspectiva de género e inclusión territorial y poblacional.

TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE



Trato Igual para todas y todos

- Tengamos en cuenta algunas recomendaciones y consejos que nos ayudarán a tener un lenguaje inclusivo:

Evitemos palabras ofensivas o despectivas que puedan afectar a cualquier grupo de género, territorial o poblacional. Hablar mal de alguien es perjudicial y puede perpetuar estereotipos que afectan a diferentes grupos de nuestro entorno.

- Preguntemos a las personas cuál es su preferencia de pronombres o seudónimo y respetemos dichas preferencias.
- Evitemos hablar mal de colegas de trabajo, ya que esto puede crear un ambiente negativo y posiblemente afecte tu trabajo.



Haciendo nuestra ciudad accesible

- Para disfrutar nuestra ciudad, es necesario:
- Hacer que nuestros eventos sean en un lugar de fácil acceso para todas las personas, sin importar su género, territorio de origen o características poblacionales.

- Para disfrutar nuestra ciudad, es necesario:
 - Hacer que nuestros eventos sean en un lugar de fácil acceso para todas las personas, sin importar su género, territorio de origen o características poblacionales.
 - Ofrecer información que todas y todos puedan entender.
 - Hacer que nuestros espacios sean seguros para la comunidad.

Veamos algunas ideas, recomendaciones y consejos que nos ayudan a acercarnos a la ciudadanía con mayor comprensión de sus realidades:



Punto clave/ideas

A veces la entidad puede proporcionar transporte accesible o una ruta segura para que la ciudadanía participe.

Si la señora Alicia vive en la Vereda El Verjón, podemos:

- 1. Realizar el espacio de participación en un lugar cercano a su hogar.*
- 2. Proporcionar posibilidades para que pueda llegar a nuestra reunión.*

TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE



consejos o recomendaciones

- Siempre es recomendable usar lenguaje claro y proporcionar materiales en formatos accesibles, por ejemplo: texto grande o en braille.
- Una buena práctica es procurar espacios públicos seguros para todas las personas.
- Aseguremos dos condiciones del apoyo logístico: disponibilidad y buena disposición para atender a la ciudadanía.



Con mirada poblacional-diferencial

Evitar la discriminación es una tarea fundamental en el servicio público, ten presente afque, como servidoras o servidores públicos en nuestras actuaciones, no podemos permitir ningún tipo de abuso, sexismo o discriminación. Para lograrlo, debemos brindar atención a personas con discapacidad, adaptando nuestros servicios y/o nuestra atención a sus necesidades específicas.

TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE



consejos o recomendaciones

Veamos algunas recomendaciones y consejos para garantizar el derecho a la no discriminación:

- Identificar y garantizar espacios físicos y materiales accesibles para personas con discapacidad.
 - Si lideramos o hacemos parte de un equipo de apoyo de un espacio de participación, procuremos instalaciones accesibles, por ejemplo: acceso a rampas y ascensores, señalizaciones en braille para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad visual o motriz, según sea necesario.
 - No asumamos que todas las personas con discapacidad necesitan ayuda. Preguntemos si requiere asistencia y, en caso afirmativo, ofrezcamos un apoyo respetuoso.
-
- Evitemos expresiones que limiten el acceso y participación de las personas asistentes. Por ejemplo, usar frases como: “como vemos aquí” o “como ustedes pueden ver”, no es correcto cuando en nuestro público hay personas con discapacidad visual; en ese caso lo correcto es describir la imagen.
 - Reconozcamos el tipo de discapacidad de las personas para atender sus solicitudes de manera adecuada.

A continuación, te vamos a dejar una bibliografía que puedes consultar en el momento que lo necesites:

Decreto 432 de 2022

- Establece la orientación de políticas públicas en equidad e igualdad de oportunidades para poblaciones discriminadas y destaca la función principal de la Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad (OPDC) en promover la participación ciudadana y el control social con enfoque diferencial y territorial.

<https://www.sdp.gov.co/transparencia/estructura-organizacion/funciones-y-deberes#:~:text=La%20Secretar%C3%ADa%20Distrital%20de%20Planeaci%C3%B3n,equilibrio%20ambiental%20del%20Distrito%20Capital.>

Decreto 166 de 2010

- Adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital, definiendo la transversalización como la incorporación del enfoque de derechos y de género en todas las políticas públicas y planes.

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/anexo_3_decreto_166_de_2010.pdf

Decreto 847 de 2019

- Establece la obligación de las entidades distritales de implementar una estrategia de lenguaje claro en todas sus comunicaciones y actos administrativos, asegurando así el acceso a la información y la participación ciudadana en la gestión pública.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género.

Proporciona pautas que permitan utilizar un lenguaje claro e incluyente para referirse y dirigirse a la población ciudadana que habita Bogotá.

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

E-IN-052 Instructivo- Consideraciones sobre el enfoque poblacional-diferencial y de género en la participación ciudadana.

Orienta a servidores públicos en la SDP para integrar enfoques en ejercicios de participación con grupos sociales y sectores poblacionales en políticas públicas y otros instrumentos de planeación.

Este documento se puede consultar en el Sistema Integrado de Gestión del Sistema de Información de Procesos Automáticos-SIPA de la Secretaría Distrital de Planeación.



Palabras y conceptos a consultar

En este apartado, encontraremos un listado de palabras y conceptos útiles para hacer más consciente nuestro lenguaje inclusivo.



Atención Ciudadana: Proceso de interacción y comunicación entre la entidad pública y la ciudadanía, donde se brinda información, se recibe retroalimentación y se gestionan las necesidades y requerimientos de las personas.



Participación Ciudadana: Involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, planificación y desarrollo de políticas y proyectos que afectan a la comunidad.



Diversidad: Variedad y pluralidad de características, identidades y perspectivas presentes en una comunidad o sociedad como género, etnia, cultura, religión, orientación sexual, entre otros.



Enfoque de Género: Enfoque que considera las diferencias sociales y culturales entre hombres y mujeres, con el objetivo de promover la igualdad y equidad de género en todas las áreas de la sociedad.



Enfoque Diferencial: Consideración de las particularidades y necesidades específicas de grupos vulnerables o en situación de discriminación, para garantizar la igualdad de oportunidades y derechos.



Inclusión: Acción de integrar y reconocer la diversidad de todas las personas en la sociedad, asegurando el acceso a oportunidades, recursos y servicios sin discriminación.



Trato Inclusivo: Actitud y comportamiento respetuoso y no discriminatorio hacia todas las personas, independientemente de sus características personales.



Igualdad de Oportunidades: Principio que busca garantizar que todas las personas tengan el mismo acceso a oportunidades y recursos, sin discriminación o desventajas.

Palabras y conceptos



Discriminación: Trato desigual y perjudicial hacia una persona o grupo debido a su raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad u otras características personales.



Accesibilidad: Facilidad y adaptación de espacios físicos, comunicación y servicios para que todas las personas puedan utilizarlos sin barreras.



Identidad de Género: Percepción interna y profunda de cada persona sobre su propio género, que puede o no corresponder al sexo asignado al nacer.



Lenguaje Inclusivo: Uso de un lenguaje que promueva la igualdad de género y respete la diversidad de identidades, evitando expresiones sexistas o excluyentes.



No-Binario: Término que describe a personas cuya identidad de género no se ajusta a las categorías tradicionales de hombre o mujer.



Enfoque Territorial-Poblacional: Consideración de las particularidades y necesidades específicas de distintos territorios y poblaciones para desarrollar políticas y acciones adaptadas a cada contexto.



Espacios Seguros: Entornos físicos y virtuales donde todas las personas se sientan protegidas y respetadas, sin temor a discriminación o violencia.



Equidad de Género: Proceso que busca alcanzar una distribución justa de oportunidades y recursos entre hombres y mujeres, para superar desigualdades históricas.



Participación Colaborativa: Involucramiento activo y cooperativo de diferentes actores en los procesos de toma de decisiones y planificación.



Respeto a los Derechos: Humanos: Garantizar y proteger los derechos fundamentales de todas las personas, sin importar sus características personales.

Presentamos a quienes hicieron realidad este protocolo



Claudia Nayibe López
Alcaldesa
Alcaldía Mayor de Bogotá



Felipe Jiménez
Secretario
Secretaría Distrital
de Planeación



Juan Carlos Prieto
Jefe de Oficina
Participación y Diálogo de Ciudad - SDP



Nathalia Guzmán

Maritza Acero

Michael Cruz

Pilar Barreto

Zuly Mesa

Sebastián Páez

Mario Herrera

Miguel Cardenas

Los textos fueron elaborados y adaptados por

Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad - SDP

El equipo Creativo



**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA
ATENCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN**



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



www.sdp.gov.co



Secretaría De Planeación



planeacionbog



SDP Bogotá



planeacionbogota

Cra. 30 N° 25 - 90 pisos 5, 8, 13 - SuperCADE piso 2

Archivo Central de la SDP: Cra. 21 N° 69 B - 80 Ext. 9014 -9018

PBX: (601) 3358000