

**Formulación modelo de atención incluyente y servicio al ciudadano del Municipio San José de
Cúcuta mediante la metodología de marco lógico**

Rafael Darío Pabón Cárdenas

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Dirección y Gestión de Proyectos

Director

Diego Esteban Villarreal López

Magister en Gerencia de Proyectos

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Maestría en Dirección y Gestión de Proyectos

2024

Dedicatoria

A todas aquellas personas que de una u otra manera les ha tocado vivir diferente para poder sobrevivir a las circunstancias.

Agradecimientos

Al ser supremo, independientemente como se llame para cada uno de nosotros, por la posibilidad de no solo habitar el universo, sino de vivir intensamente cada día que trascurre en la faz de la tierra. A mí, por no desfallecer ante las circunstancias las cuales cada una tuvieron su rango en dificultad y satisfacción. Al director del Proyecto Diego Esteban Villarreal López, por su disposición y paciencia durante el proceso.

Contenido

Introducción	13
1. Aspectos contextuales.....	15
1.1 Planteamiento del problema	15
2. Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
3. Descripción institucional	17
4. Marco referencial.....	19
4.1 Marco conceptual	22
4.2 Estado del arte	24
5. Análisis de interesados -involucrados	30
6. Análisis del problema	33
6.1 Modelo árbol de problemas.....	37
7. Análisis de objetivos.....	39
8. Análisis de alternativas	45
8.1 Identificación de alternativas	45
8.2 Evaluación de alternativas.....	46
8.3 Selección de la alternativa de solución	48
9. Construcción del modelo analítico del proyecto	48
9.1 Estructura analítica	48
9.2 Matriz de marco lógico	49
9.3 Resumen narrativo	50

9.3.1 Fin	50
9.3.2 Propósito	51
9.3.3 Componentes o productos	51
9.4 Indicadores	55
9.4.1 Indicadores de propósito	55
9.4.2 Indicadores de componentes	55
9.4.3 Indicadores de actividades	55
9.5 Medios de verificación	56
9.6 Supuestos	56
10. Recursos humanos, materiales y económicos	58
11. Cronograma.....	58
12. Difusión y comunicación	63
13. Método mediante el cual se realizará la evaluación de los resultados de la	63
14. Resultados	64
15. Discusión.....	70
16. Conclusiones	71
Referencias.....	75

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de marco lógico</i>	49
---	----

Tabla 2. <i>Presupuesto del proyecto</i>	60
---	----

Lista de figuras

Figura 1. <i>Alcaldía de San José de Cúcuta (s.f)</i>	17
Figura 2. <i>La evolución de la percepción de la discapacidad y su relación con la historia del diseño industrial</i>	23
Figura 3. <i>Modelo de encuesta</i>	36
Figura 4. <i>Modelo árbol de problemas</i>	37
Figura 5. <i>Árbol de objetivos</i>	42
Figura 6. <i>Plantilla de ejemplo o guía de cronograma</i>	59
Figura 7. <i>Guía para sensibilizar y diligenciar el Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta.</i>	68
Figura 8. <i>Formato para diligenciar en la sensibilización del Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta.</i>	69
Figura 9. <i>Supuesto del Formato diligenciado a Mano en la sensibilización del Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta por algún funcionario o empleado contratista.</i>	70

Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó con la intención de comprender la percepción e impacto negativo de la atención a personas con algún tipo de discapacidad en el sector público, puntualmente en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta en el Departamento de Norte de Santander, de tal forma que sea posible plantear alternativas que disminuyan los índices de percepción negativos y logren mejorar la atención al ciudadano.

En este sentido, como objetivo general de este trabajo se planteó establecer la formulación de un modelo de atención y el servicio incluyente a través de la metodología de marco lógico para garantizar a las personas en situación de discapacidad, condiciones igualitarias de acceso a servicios e información. Para lograrlo fue necesario realizar la revisión de material científico especializado respecto al tema, así mismo se realizó observación de las condiciones actuales de atención al ciudadano a través de encuestas a la comunidad y demás usuarios de la entidad, gracias a lo anterior fue posible obtener información concluyente y así emitir recomendaciones que podrían ser usadas como guía en la estructuración de futuros instructivos y manuales de atención incluyente a nivel local y nacional.

Palabras clave: discapacidad, servicio, atención, incluyente, manual

Abstract

In the present research work, it was proposed with the intention of understanding the perception and negative impact of care for people with some type of disability in the public sector, specifically in the Mayor's Office of the municipality of San José de Cucuta in the Department of Norte Santander, so that it is possible to propose alternatives that reduce negative perception rates and improve citizen service.

In this sense, the general objective of this work was to establish the formulation of an inclusive care and service model through the logical framework methodology to guarantee people with disabilities equal conditions of access to services and information. To achieve this, it was necessary to carry out a review of specialized scientific material regarding the topic. Likewise, observation of the current conditions of citizen service was carried out through surveys of the community and other users of the entity. Thanks to the above, it was possible to obtain information. conclusive and thus issue recommendations that could be used as a guide in the structuring of future inclusive care instructions and manuals at the local and national level.

Keywords: disability, service, attention, inclusive, manual

Glosario

Atributos de servicio: aquellas características y cualidades que debe tener un servidor público para prestar el servicio a los usuarios.

Discapacidad: es el término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Discapacidad motora o funcional: se refiere a alteraciones que afectan al funcionamiento del sistema neuromuscular y/o esquelético, y que dificultan o limitan el movimiento.

Discapacidad orgánica: corresponde a aquellas discapacidades que afectan a procesos fisiológicos u órganos internos: sistema digestivo, metabólico, endocrino, respiratorio, excretor, circulatorio, etc.

Discapacidad mental: es la referida a las alteraciones en la conducta adaptativa, con afectación de las facultades mentales y las estructuras neurológicas.

Discapacidad intelectual: es la referida a las alteraciones en la función intelectual, significativamente por debajo del promedio, dificultando la comprensión y/o respuesta ante distintas situaciones de la vida diaria.

Discapacidad sensorial: es la que se relaciona con las estructuras sensoriales. Puede ser auditiva, visual o afectar a otros sentidos.

Auditiva: afecta al oído

Visual: afecta a la vista

Tacto, gusto y olfato o del sistema nervioso.

Pluridiscapacidad: es aquella condición que combina varios tipos de discapacidad, frecuentemente presentando déficit en el desarrollo psicomotriz y/o sensorial, así como otros problemas de salud. (Adecco, 2021)

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Accesibilidad: condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran 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.

Barreras: cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Pueden ser:

1) *Actitudinales*: aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad; 2) *Comunicativas*: aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier

medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

3) *Físicas*: aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado.

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. El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Entidad de la Administración Pública: se entiende como entidad de la Administración Pública a lo consagrado en la normativa, en la cual se indica que esta está integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y las funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano. Ministerio De Salud y Protección Social (2021).

Introducción

En el transcurrir del tiempo, el mundo ha logrado grandes avances tecnológicos, descubrimientos científicos significativos y las sociedades han evolucionado de forma importante en muchos temas; por supuesto la desigualdad entre unas naciones y otras continua, pero tiene que ver en gran parte por los recursos económicos que otras cosas. Ciertos argumentos han cobrado una relevancia especial y han permitido la visualización del restablecimiento de los derechos de algunas libertades individuales, que tradicionalmente eran vulnerados y hasta violados a conciencia. Uno de ellos ha sido la discapacidad, a la cual se le ha dado más importancia y en la que se han intentado fomentar acciones en busca de establecer condiciones más inclusivas y equitativas para las personas que se encuentran segmentadas en este grupo focal en ciertas sociedades y culturas del planeta.

Por eso algunas entidades internacionales han creado guías de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad en el Sector de Infraestructura y Energía (Montes, 2021, p.1), intentando contribuir para que las empresas y los organismos gubernamentales que prestan servicios públicos y de infraestructura, la utilicen como herramienta que facilite la prestación de un servicio inclusivo para las personas con discapacidad (Snyder, 2022, p.1). Ante lo que cabe aclarar que no existe una guía generalizada o universal para la atención a esta población.

Y en Colombia, sucede lo mismo pues, aunque se cuenta desde 2021 con un Manual de Atención Incluyente del Ministerio de Salud y Protección Social no se aplica de forma oficial en las entidades del orden gubernamental u comercial o privado. Por lo que cada uno de ellos intenta realizar una prestación del servicio a esta población a su manera, basados en creencias y posturas personales alimentadas por la lógica o como se denomina en el argot popular “malicia indígena”, a la hora simplemente de intentar comunicarse con estas personas, lo que convierte cada situación

en un acto cargado de inexperiencia, insensibilidad e irrespeto camuflado siempre por risas y jocosidad innecesarias, que hieren y lastiman a las personas en situación de discapacidad.

Por eso este proyecto busca formular un modelo de atención incluyente al ciudadano en el Municipio San José de Cúcuta, mediante el cual basado en la metodología de Marco Lógico y que sirva de guía a las instituciones del Estado y las empresas privadas para desarrollar uno propio a nivel interno en el tema de atención y servicio al cliente / ciudadano.

Para que las personas que tienen y conviven con algún tipo de discapacidad reciba una atención y un servicio incluyente, permitiéndole al individuo resolver y alcanzar por sus propios medios la solución a sus necesidades, preguntas o problemas con respecto a los servicios que le son prestados, sin necesidad de ser acompañados para poder ser atendidos.

Convirtiéndose así este proyecto, en ese faro que sirva de guía a aquellos entes que se encuentran batallando con el oleaje de un mar de desconocimiento con respecto a estos temas, los cuales si no son abordados con instrucciones puntuales y adecuadas, pueden llegar a hundirse en un mar de improperios, faltas de respeto y hasta humillaciones involuntarias para quienes necesiten una asistencia individual asertiva y específica, con el ánimo de satisfacer no solo lo requerido por el visitante-usuario, sino como una contribución al fortalecimiento de los valores, la misión y la razón de ser que tiene cada organización con este tipo de actos positivos que contribuyen a una mejor calidad en el servicio. En el cual se encontrará los aspectos conceptuales analizados y el planteamiento de los objetivos y del marco referencial, posteriormente el análisis realizado a los involucrados y al problema, con lo que se identificaron las alternativas arrojando la construcción del modelo a través de matriz de marco lógico.

1. Aspectos contextuales

1.1 Planteamiento del problema

A pesar de que instituciones internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en pro de promover y trabajar en sociedades inclusivas y equitativas, ha desarrollado la Guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad en el Sector de Infraestructura y Energía; (Montes, 2021, p.1). Buscando contribuir a las empresas y los organismos gubernamentales que prestan servicios públicos y de infraestructura, para que cuenten con herramientas que les permitan promover y facilitar la prestación de un servicio inclusivo para las personas con discapacidad (Snyder, 2022, p.1). No se ha implantado una guía generalizada para la atención a esta población. Y Colombia, sucede lo mismo, a pesar de la existencia del Manual de Atención Incluyente del Ministerio de Salud y Protección Social, datos sobre las personas con discapacidad están desactualizados o tienen una cobertura limitada. Según el Censo General del 2005, había 2,6 millones de personas con discapacidad en el país, lo que supone una tasa de prevalencia de 6,3 %. Datos más recientes del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD), creado por el Ministerio de Salud y Protección Social, señalan que hay identificadas 1,4 millones de personas con discapacidad hasta febrero del 2018 (Vanegas, 2022, pp.3-4). Cifras diferentes a la realidad, la cual refleja un panorama desalentador para estas personas. A nivel local se presenta un índice negativo de atención al ciudadano especialmente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, pues durante el periodo transcurrido entre 1 de enero al 31 de julio del año 2023, ingresaron alrededor de 600 visitantes al día, de las cuales, 10 a 15 de esa cifra, tienen algún tipo de discapacidad. Resultado obtenido mediante una encuesta a los trabajadores de la oficina de Ventanilla Única. La cual entabla ese primer contacto con la comunidad y no solo en lo referente

a donde están ubicados en el espacio físico de las instalaciones si no, por ser la dependencia encargada de orientar a las personas que frecuentan el palacio municipal, en los servicios que presta este ente gubernamental. Dichos funcionarios a pesar de conocer la existencia del protocolo de servicio al ciudadano abordan grosso modo, por no decir nulo la atención a este grupo poblacional. Pues no se realiza un trato adecuado de manera individual en lo que se refiere a una atención y un servicio incluyente, y a pesar, que tienen buena capacidad para la atención, amabilidad y gran asertividad, no se realizan procedimientos referentes a discapacidad, ni tampoco se reportan en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (Furag) dato alguno sobre lo mismo. Observando que no se han generado resultados en este tema ni nivel mundial, ni territorial o zonal. Por eso en la Alcaldía de la ciudad de San José de Cúcuta, resulta pertinente cuestionar ¿Cómo sería posible mejorar la calidad de atención y servicio incluyente, para mitigar los casos de inconformidades generados en la entidad territorial?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Establecer la formulación del modelo de atención y el servicio incluyente a través de la metodología de marco lógico para garantizar a las personas en situación de discapacidad, condiciones igualitarias de acceso a servicios e información.

2.2 Objetivos específicos

Identificar las características necesarias para implementar el modelo a través de los indicadores obtenidos mediante una encuesta de percepción realizada a los usuarios sobre cómo es el servicio y atención incluyente en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta.

Analizar los lineamientos y criterios necesarios para la realización del manual mediante los resultados de las mesas de trabajo con los líderes de las diferentes asociaciones en temas de Discapacidad e inclusión para una correcta y adecuada atención y servicio incluyente en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta.

Generar un modelo de atención al ciudadano con el uso de la herramienta del marco lógico como instrumento para facilitar la interacción, acceso a la información y servicios de la entidad territorial.

3. Descripción institucional

La Alcaldía ejerce el poder ejecutivo en el municipio de San José de Cúcuta, poder que recae en el alcalde de la ciudad, quien durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2023 fue ejercido por Jairo Tomas Yáñez Rodríguez, y en la actualidad por el posesionado alcalde Jorge Enrique Acevedo Peñaloza.

Figura 1. *Alcaldía de San José de Cúcuta (s.f)*



Tomada de Google (2023).

Cuya estructura organizativa se divide en dos; una la Administración central en donde se encuentran y se catalogan, califican y tienen un escalafón aquel conjunto de entidades que depende del 1er. Mandatario tales como las secretarías o departamentos administrativos; y la otra parte son los entes descentralizados aquellos que no dependen del rutero establecido por la administración de turno, sino que tienen una autonomía y un recurso propio. En ambos casos tanto en las unidades administrativas como los descentralizados el principal objetivo es la prestación de servicios a la comunidad en aras de lograr el bienestar común de quienes habitan la ciudad. Por eso la Misión actual dice de la siguiente manera: “Nuestro modelo de gobierno está fundamentado en principios, valores y virtudes, que refuerzan unos compromisos irrenunciables por los cuales la ciudadanía votó y por tal motivo, se traducen en 6 líneas estratégicas que orientan la acción, gestión e inversión del municipio por los siguientes cuatro años. Esta estrategia tuvo y tendrá, especialmente en cuenta, la participación e intervención de los jóvenes y de las generaciones de relevo para vincularlos en los procesos de cambio constante en nuestro entorno” Alcaldía de San José de Cúcuta (s.f.)

Y cuya visión es “El Municipio de San José de Cúcuta para el año 2023, será un referente nacional de un buen gobierno fundamentado en la educación, colaboración e innovación para avanzar en el desarrollo sostenible del territorio a partir de la definición colectiva de acuerdos en torno a propósitos comunes como la competitividad y la justicia social.”

Aquí cabe aclarar que lo plasmado anteriormente cambia cada cuatro años con la nueva administración y dirigente, el cual intenta convertirse en el barítono de una orquesta que guía a cada una de las áreas las cuales tiene una parte importante de la partitura general que, bajo la dirección del burgomaestre, se presume hará sonar la melodía del bienestar para los habitantes y transeúntes de la ciudad.

4. Marco referencial

El término empresa es constantemente utilizado para referirse a una actividad, tarea o acción considerada difícil y en este caso no hay diferencia. Pues la elaboración de un plan de trabajo para un proyecto es un evento cargado de diferentes procesos entre los cuales resulta necesario seleccionar los mejores insumos para la estructuración del mismo. Por eso se ha revisado minuciosa y detalladamente todo lo que se refiere a conceptos, teorías de investigación y por supuesto el componente legal que atañe a cada caso, según el objetivo a alcanzar. Por eso se muestran a continuación las bases referenciales tenidas en cuenta:

Se empezó por reconocer aquella frase que dice: que los niños son el futuro de la humanidad, es cierta y que se necesita la apropiación de la misma. Por eso se revisó el informe presentado en noviembre del 2021 por la UNICEF, donde manifiesta que existen 240 millones de niños en el mundo con discapacidad, debiendo enfrentarse a diario con múltiples desafíos para su supervivencia. Situación que debe analizarse para la búsqueda de alternativas de mejoramiento. (UNICEF, 2021).

También se indagó en el resultado del establecimiento del comité para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (CEDDIS) de la secretaria general de la organización de los estados americanos (OEA) en el 2021, el cual supervisa la aplicación de la convención por parte de las partes, de la cual Colombia no solo forma parte sino es miembro fundador. Convirtiéndose en un buen soporte para estos temas. (OEA, 2021)

Partiendo que uno de los fines esenciales del estado es el servicio al ciudadano, para el cumplimiento de sus principios, derechos y deberes constitucionales, donde se establece que los trabajadores y funcionarios se deben a los ciudadanos; la Función Pública adoptó los protocolos de servicio en busca del mejoramiento de la interacción en el servicio y atención al público,

independientemente del canal de servicio que sea utilizado. Y en aras de implementar una unificación de experiencias de aprendizajes para el mejoramiento en la calidad de respuesta y que se lleve a cabo la aplicación de los recursos de forma óptima para ambas partes, quienes la reciben y la suministran. Donde se debe incluir la atención y el servicio preferencial a personas en condición de discapacidad, iniciativa que está bajo la responsabilidad del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, resulta pertinente tomar como materia prima la aplicación de los lineamientos generales propuesto para las entidades del estado en el territorio nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021).

No se debe desconocer la importancia del terreno ganado por el Ministerio de Salud y Protección Social, en su intento por el derribamiento de barreras presentadas al momento de atender personas con discapacidad, todo esto mediante la creación del Manual de Atención Incluyente para el mejoramiento del servicio, en lo comunicacional y en lo que se refiere a infraestructura, pues visualiza esa necesidad de realizar modificaciones a las instalaciones para una correcta adecuación de las entidades del estado y aquellas instituciones que prestan servicios de salud, tan necesarias para la atención médica y la supervivencia de las personas con discapacidad.

Un tema que es fundamental del ser humano para sobrevivir y para su desarrollo holístico en una sociedad, es la posibilidad de acceder al empleo en condiciones dignas y remuneradas, y fue precisamente Ministerio del Trabajo quien analizó la situación para las personas con discapacidad en Colombia, con lo que obtuvo cifras significativas y que en declaraciones propias manifestó lo siguiente: “El ministro del Trabajo, Ángel Custodio Cabrera Báez, recalcó cómo se viene promoviendo la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad: “A través de incentivos legales y tributarios dirigidos a aquellos empleadores que vinculen dentro de su planta

de personal a esta población y que les permita cumplir con sus proyectos de vida de cada una de estas personas” Ministerio del Trabajo. (2023).

Generando un maravilloso proceso interesante y significativo, porque la cifra de los cerca de 17 mil personas que conviven con discapacidad y han logrado ingresar al mundo laboral, bien sea a gremios privados u instituciones públicas, resulta un avance gratificante a lo que este tipo de temas se refiere.

A lo anterior sirve la profundización en el Concepto 349891 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública. El cual especifica el proceso y procedimiento para la vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público. Inclusión pública. Haciendo posible afirmar que, nada resulta mejor que enseñar desde el mismo ejemplo, pues si las entidades del estado vinculan a personas con discapacidad a sus plantas de personal, servirá para que las entidades privadas se animen a hacerlo también, con lo que aumentaría la posibilidad que las personas con discapacidad puedan mejorar sus condiciones de vida.

También la Resolución 1239 de 2022. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad. Departamento Administrativo de la función Pública. (2021).

Fue una guía muy importante para establecer que estas actividades son importantes y más cuando las establece la ley, por el debido cumplimiento de esta. Además, no solo se establecen cifras cuantificables sino el reconocimiento de aquellas cualidades individuales en este segmento poblacional con las que se pueden alcanzar el cumplimiento de sus derechos.

Todo lo plasmado anteriormente, se profundizó para que, mediante un análisis certero, sirviera estructuralmente para dar continuidad con la meta de este proyecto y además fomente e impulse la intención de ir abriendo puertas y derribando barreras, para quienes en la actualidad

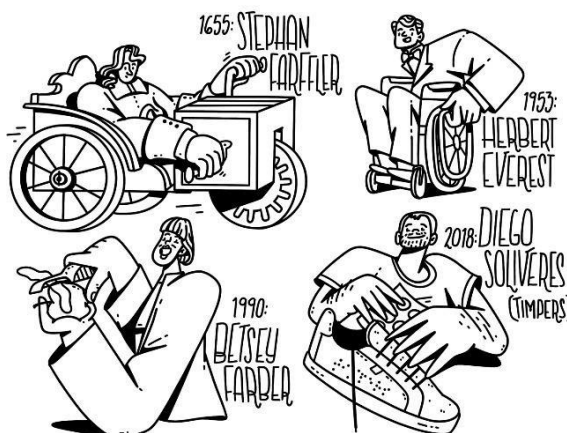
conviven con una discapacidad y las generaciones futuras que también las tengan y necesiten mejores condiciones de vida.

4.1 Marco conceptual

A través del tiempo, la terminología para referirse a las personas con discapacidad ha variado muy lentamente, pues el concepto a estado basado en el desconocimiento y por eso el resultado ha sido el irrespeto, la humillación y hasta la ausencia del cumplimiento de los derechos universales de los seres humanos. En ese transcurrir de un camino bastante lleno de obstáculos, la sociedad al igual que el punto de vista de las distintas civilizaciones del planeta, han jugado un papel protagónico para la aplicación de los conceptos y definiciones sobre el tema. Aquí se abordará la problemática desde el punto de vista idiomático para no entrar a profundizar en los casos tan desagradables que hizo que les costara la vida a muchas personas, por creencias que catalogaban a las personas con discapacidad como impedidos o incapaces para subsistir, sobrevivir o pelear en las batallas y ni hablar de aquellas posturas que sentían que este tipo de personas opacarían la imponente y belleza de las ciudades que se fueron desarrollando en las civilizaciones.

Es necesario reconocer que gracias a aquellos paradigmas que sirvieron como base para fortalecer la medicina, los cuales estuvieron basados en la observación, pero no para la comprensión sino para un diagnóstico, se abre una puerta importante al reconocer la discapacidad.

Figura 2. La evolución de la percepción de la discapacidad y su relación con la historia del diseño industrial



Brindando una luz que orienta al derribamiento de aquellas barreras impuestas por algunas personas que limitan y frenan el desarrollo de quienes, si tiene la discapacidad, en las distintas áreas de una sociedad o entorno natural, en temas relacionados como educación, salud, trabajo, comercio, diversión y esparcimiento.

Actualmente se ha determinado que la forma correcta de emplear el termino no es Persona con discapacidad, ya que se pone a la persona en primer lugar y en segundo término a la discapacidad, siendo ésta una más de sus características, en lugar de lo que la define. (Adecco, 2021).

A su vez según el último informe emitido por la Organización Mundial de la Salud, cita la discapacidad de la siguiente manera:

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. (OMS,2023).

Basados en esto se pudo establecer que se presentan incoherencias entre lo deseado y la

realidad de lo que es vivir con una discapacidad e intentar sobrevivir en las sociedades de algunos países del mundo, pues es muy fácil determinar a simple vista que no están dadas las condiciones ni en temas de infraestructura, ni mucho menos en una cultura que permita y de cabida a la normalización de espacios, situaciones y vivencias de las personas con discapacidad.

Por eso éste proyecto se convierte en la mejor opción de referencia, permitiendo ser esa guía generalizada, la cual se emplea de forma universal para las personas que desean desarrollar proyectos sin tener una especialidad en ello, pues sus parámetros establecen un derrotero a seguir, con el ánimo de alcanzar la disminución de los riesgos que se puedan presentar y el mejoramiento de los costos, la correcta y adecuada organización en los equipos de trabajo para el cumplimiento en los tiempos de la realización de las actividades y las entregas de los productos necesarios para alcanzar las metas establecidas, planteadas en los objetivos. El desarrollo de la guía, incluyó un marco conceptual y referencial bastante puntual en el tema de inclusión necesario para estructura de manera personalizada y según las necesidades de la organización, zona y entorno cultural del manual de atención y servicio incluyente para las personas con discapacidad.

4.2 Estado del arte

A continuación, en este apartado se expondrán los resultados de conocimiento, como teorías e investigaciones, que sirvieron para dar soporte teórico y analítico a esta propuesta. Cabe resaltar que a medida que se fue consultando lo publicado sobre el tema, se inició la posibilidad de ampliar saberes y construir bases sólidas al respecto y como si fuera una actividad de armar un rompecabezas, cada ficha se fue articulando y dio como resultado una visión más consistente en lo relacionado al servicio y atención incluyente necesario para las entidades gubernamentales o empresas privadas que deseen e intenten la implementación del modelo aquí formulado.

Por eso una de las publicaciones revisadas es el informe de UNICEF entregado en noviembre del 2021, el cual evidenció la cifra de 240 millones de niños en el mundo con discapacidad que se enfrentan diariamente con múltiples desafíos para su supervivencia, (UNICEF, 2021) y la necesidad entablar alternativas de mejoramiento en todo lo referente a las nuevas generaciones de forma holística en cada uno de los seres humanos; y es que aquí se permite distinguir en forma clara la preocupación de la entidad para la población infante del mundo y profundiza especialmente en lo dispendioso que ya es la situación y como aumenta para los que tienen una discapacidad, pues las barreras que se presentan para ellos son más difíciles de derrumbar en temas como nutrición, acceso a la salud y educación entre muchas otras, que para los niños que no la tengan, reconociendo que ya es difícil para ambos, pero mucho más complicado para los 240 millones que fueron materia de estudio. Por eso para UNICEF es importante y ve como alternativa de solución el trabajar con sus aliados internacionales y locales para que 1 de cada 10 niños con discapacidad sean mejoradas sus condiciones de vida y den como resultado la inclusión y el cumplimiento de los derechos universales de los niños.

Y como la creación de una guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad en el Sector de Infraestructura y Energía; (Montes, 2021, p.1) por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, para lograr la creación a nivel corporativo de políticas más incluyentes que alcancen la reestructuración de sus procesos y que incluyan la formación del personal en temas del área de atención al cliente y hasta ajustes de tipo arquitectónicos. Todo esto encaminado a que algunas empresas y los organismos gubernamentales que prestan servicios públicos y de infraestructura, la utilicen como herramienta que facilite la prestación de un servicio inclusivo para las personas con discapacidad (Snyder, 2022, p.1).y cuyo propósito principal es el fortalecimiento de la sociedad, a través del enriquecimiento obtenido mediante una activa

participación de las perspectivas de todos sus actores, incluyendo las personas con diferentes situaciones o realidades en sus vidas.

A su vez también se estudiaron publicaciones sobre el foro realizado por la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en el 2021, donde el comité para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (CEDDIS), estableció que mediante el intercambio de las experiencias en el desarrollo de proyectos para la inclusión, los resultados servirán como modelo para los demás miembros del comité, en busca de la eliminación de las barreras por parte de las partes que integran la organización internacional es decir los países. (OEA, 2021)

La Organización Mundial de la Salud mediante una investigación realizada con el ánimo de determinar los motivos que impiden hacer realidad su objetivo de Salud para todos en el mundo, logra cifras importantísimas en el tema de personas con discapacidad en la población mundial y explica como panorama general que:

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. (OMS,2023)

Los cuales, unidos a los factores como la discriminación, la pobreza, la exclusión de la educación y las oportunidades laborales, aumentan los riesgos en relación con las enfermedades no transmisibles como la mala alimentación, la falta de actividad física y en algunos casos el tabaquismo y alcoholismo. Mas las barreras que se encuentran en la prestación de los servicios en los sistemas de salud de los países como falta de conocimiento actitudes despectivas, acciones discriminativas por parte de quienes atienden la salud. Violentan fuertemente los marcos internacionales basados en el cumplimiento de los derechos humanos en relación con la equidad

para las personas con discapacidad, con lo que solo se contribuye cada vez más a las desigualdades con relación a todas las facetas de sus vidas. Por lo que es fundamental el cumplimiento de las intenciones propuestas por la OMS, de alcanzar el grado máximo de salud posible, basado por supuesto en la garantía de un acceso equitativo a personas con discapacidad a los servicios de salud, mediante la intervención en este segmento de la población en salud pública. Y es por esto que orienta y apoya en la importancia del tema y cómo abordarlo en los Estados miembros ya que facilita datos, elabora instrumentos normados, refuerza capacidades. Promueve estrategias, enfocadas a un desarrollo sostenible y transformador hacia la inclusión tal como lo hace en sus actos y labores las Naciones Unidas. Un ejemplo de acciones bastante significativas e importantes para ser analizadas, revisadas y replicadas.

Resulta pertinente puntualizar el término sobre discapacidad y la tipificación respetuosa que se logra mediante la investigación, porque un adecuado uso de las palabras derriba barreras y crea accesos directos al respeto y cumplimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad, y este es un logro alcanzado por parte de la Fundación Adecco, quienes mediante su lucha contra las etiquetas y sus creencias en el talento individual, establece una guía terminológica y altamente utilizable para el desarrollo de propuesta que buscan establecer el desarrollo en temas relacionados que beneficien a las personas con discapacidad. (Adecco, 2021).

De igual modo se dio una revisión exhaustiva a la forma como el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano realizó la adaptación de los protocolos de servicio para el mejoramiento en la interacción con las personas y las entidades del estado en el territorio nacional. Y como mediante la unificación de criterios de aprendizajes, se incluyó la atención y el servicio preferencial a personas en condición de discapacidad, para el mejoramiento en la calidad de respuesta. Intentando así cumplir uno de

los fines esenciales del Estado, como lo es el servicio al ciudadano, que es finalmente a quienes se deben sus funcionarios y la razón de ser del mismo en sus formas de proceder. (DAFP, 2021) pues los parámetros establecidos sirven como verificadores de cumplimiento y por supuesto de implementación en esta propuesta.

Paralelamente fue consultado el Análisis de la situación de las personas con discapacidad en Colombia: Entre avances y retos, realizado por ONU Mujeres, UNFPA y UNICEF en el 2021 en el cual estas organizaciones centraron sus revisiones en las precondiciones del Estado colombiano para la inclusión en el territorio, concentrándose especialmente en: 1. Partes Interesadas y mecanismos existentes de coordinación 2. Igualdad y no discriminación 3. Accesibilidad (física y de la información) 4. Prestación de servicios inclusivos, dentro de los que se destacan: sistema de evaluación y derivación de discapacidades, servicios de apoyo a la discapacidad, percepción de acceso a los derechos, protección social, salud, educación, manejo de riesgos y emergencias, acceso a la justicia, participación en la vida pública y política, empleo 5. Programas de cumplimiento a la implementación de la convención y presupuestación 6. Rendición de cuentas y gobernanza. (ONU Mujeres, 2021, p 6)

Sirviendo como guía para esta propuesta que pretende la Formulación modelo de atención incluyente y servicio al ciudadano del Municipio San José de Cúcuta mediante la metodología de marco lógico.

Por supuesto resulta impensable no aprovechar los resultados generados del proyecto, El diamante del cuidado frente a la experiencia de la discapacidad en Colombia publicado por del Departamento Nacional de Estadística. (DANE) mediante su serie de Notas del CASEN, (quien es el órgano de carácter consultivo que asesora y evalúa el desarrollo del Sistema Estadístico Nacional y la producción de estadísticas a nivel nacional) quien en su nota estadística # 1 del 2023

suministran el material sobre las aproximaciones a los requerimientos diferenciales de las personas con discapacidad y de sus propios cuidadores. En las cuales se dan a conocer al público en general, quienes son parte del ecosistema de datos colombiano, los análisis y avances sobre temáticas que se consideran relevantes para el país, y algo muy importante como los resultados y cifras están adaptados y en concordancia con las investigaciones y desarrollos de vanguardia de la comunidad estadística internacional, característica importante al momento de analizar y establecer cifras certeras y verificables en proyectos y propuestas de investigación. (DANE, 2022).

Un factor importante para el desarrollo y realización del ser humano es la incursión en el mundo laboral. Por eso las acciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Servicio Público de Empleo para garantizar que “las personas en condición de discapacidad tengan una inclusión laboral digna y ecuánime conforme a sus capacidades”. SISE (2023) han sido importantes. Pues los logros alcanzados de acuerdo a la información de dicho Sistema de Información de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo son más que cifras y se convierten en indicadores de éxito.

Y es que generaron la posibilidad de ingreso a cargos laborales de cerca de 17.000 personas con discapacidad en entidades públicas del orden nacional y territorial y de la sociedad civil en general, ósea el sector privado; quienes han obtenido un valor agregado al recibir mediante diferentes talleres el conocimiento necesario para la concientización y apropiación de los mismos, “Con lo que se han alcanzado cifras de capacitación de un poco más de 16.000 personas que contribuyen y apoyan el proceso para la inserción de personas de los diferentes sectores empresariales en este segmento de la población”. (Ministerio del Trabajo, 2023).

Ahora en lo referente al ámbito jurídico resulta muy importante apoyarse en investigaciones certeras y muy puntuales sobre el tema, pues como es de conocimiento para este

tipo de proyectos resulta vital evitar todo tipo de equivocaciones en lo legal, pues ante este tipo de circunstancias el cumplimiento de la ley debe ser muy exacta ya que se trata de temas individuales y holísticos del ser humano que atañen con su desarrollo como en su supervivencia por eso la investigación de la Universidad Católica de Colombia aporta un avance significativo para discusiones teóricas y filosóficas que intenten alcanzar transformaciones en el tema de las personas con discapacidad en el campo de la jurisprudencia y el derecho. (Barreto, 2020).

Ahora bien, todas estas consultas y posteriores análisis sirven para deducir y plantear varias cosas: la 1ra. que el estado colombiano en ámbitos de normatividad e institucionalidad cuenta con una estructura para que se garantice el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. 2do. También para el desarrollo de proyectos que sirvan de guía para la atención y servicio a personas con discapacidad en todo el territorio nacional, y 3ro. que todas estas investigaciones nacionales e internacionales realizadas en Colombia se convierten en el respaldo para dar el primer paso para adelantar la implementación de las soluciones de las problemáticas surgidas por el incumplimiento de lo establecido por la ley.

5. Análisis de interesados -involucrados

Normalmente cuando se pronuncia la palabra discapacidad, las personas tienden a recurrir a un estado interno de compasión y pesar, pues casi siempre las expresiones faciales y algunos sonidos se transforman en “pobrecitos” o en otros calificativos que terminan siendo despectivos e irrespetuosos, por supuesto todo esto sucede por desconocimiento del tema y los términos que se deben emplear para una adecuada atención incluyente. Por eso es fundamental no solo reconocer sino diferenciar la discapacidad, con que cada persona convive y se desarrolla en su diario existir. Para comprender un poco más la importancia de un reconocimiento adecuado, se basará la

situación en un supuesto, es decir con la simulación de estar entrevistando a un tenista profesional y se le preguntara con cuantos goles gano el partido, a lo que el respondería, “No, no son goles, si son anotaciones y es con una pelota, pero no juego futbol, sino tenis”, inmediatamente llegaría la pena ante la situación por quedar no solo, como equivocados sino indelicados e incultos y arrepentidos de haber realizado esa comunicación; lo mismo pasa con las personas con discapacidad pero con una diferencia bastante abrumadora, pues resulta que la vergüenza que se siente con el jugador el cual posiblemente lo tomará como un impase y hasta le colocará jocosidad, en este tipo de caso de atención a personas con discapacidad no sucede lo mismo, porque en muchas ocasiones la persona que presta servicio al cliente ve como un logro, una comunicación errónea y hasta irrespetuosa hacia quien asiste a su lugar de trabajo, lo que se convierte en un fracaso en la atención para las personas que la requieren no solo personalizada sino puntual y diferente.

Y por eso el termino indicado es, Persona con discapacidad, donde persona es el 1er nombre y con discapacidad el apellido, que resulta altamente identificable y respetuoso para cada visitante y cuya clasificación es: Persona con discapacidad física motora, Personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, Personas en condición de discapacidad con sordo ceguera, Personas en condición de discapacidad visual, Personas en condición de discapacidad cognitiva, Personas en condición de discapacidad mental. A continuación, se podrá profundizar en cada una de las anteriores según las definiciones emitidas por la fundación Adecco.

Discapacidad motora o funcional. Se refiere a alteraciones que afectan al funcionamiento del sistema neuromuscular y/o esquelético, y que dificultan o limitan el movimiento.

Discapacidad orgánica. Corresponde a aquellas discapacidades que afectan a procesos fisiológicos u órganos internos: sistema digestivo, metabólico, endocrino, respiratorio, excretor, circulatorio, etc.

Discapacidad mental. Es la referida a las alteraciones en la conducta adaptativa, con afectación de las facultades mentales y las estructuras neurológicas.

Discapacidad intelectual. Es la referida a las alteraciones en la función intelectual, significativamente por debajo del promedio, dificultando la comprensión y/o respuesta ante distintas situaciones de la vida diaria.

Discapacidad sensorial. Es la que se relaciona con las estructuras sensoriales. Puede ser auditiva, visual o afectar a otros sentidos.

Auditiva: afecta al oído

Visual: afecta a la vista

Tacto, gusto y olfato o del sistema nervioso.

Pluridiscapacidad. Es aquella condición que combina varios tipos de discapacidad, frecuentemente presentando déficit en el desarrollo psicomotriz y/o sensorial, así como otros problemas de salud. (Adecco, 2021)

Cabe aclarar que los interesados no solo son las personas mencionadas anteriormente, con algún tipo de discapacidad y que al presentarse en las instalaciones de la Alcaldía municipal requieren de una atención adecuada y por supuesto son parte importante en el desarrollo de esta propuesta. pero los verdaderos beneficiarios son los funcionarios, servidores públicos u empleados del área de atención y servicio al cliente, pues al tener el conocimiento de la forma adecuada para abordar cada caso que se presente, no solo enriquece al ser humano, sino que consolida la función y por supuesto la consecución de los objetivos planteados en lo que a atención y servicio al cliente

se refiere.

Otra involucrada en este proceso resulta ser la administración municipal de la alcaldía de San José de Cúcuta, quien mediante el desarrollo del manual y su posterior establecimiento lograría disminuir las quejas por no realizar un servicio incluyente, con lo que lograría mejorar sus indicadores en los reportes establecidos para la medición del buen funcionamiento como entidad gubernamental.

También los empleados, son beneficiados ante esta iniciativa, pues el conocimiento adquirido y la experiencia lograda mediante el desarrollo del manual, les permitirá alcanzar un nivel profesional más amplio en cuanto al tema de discapacidad, el cual se verá reflejado a través de sus comportamientos adecuados al momento de atender a las personas que requieran un servicio personalizado e incluyente.

A su vez la comunidad como parte importante y fundamental de una sociedad, resulta muy favorecida, pues poco a poco este tipo de propuestas sobre inclusión, empiezan a ganar un terreno importante en el derribamiento de barreras establecidas por el desconocimiento sobre el tema y encamina acciones al mejoramiento de los comportamientos y tratos hacia esta población.

6. Análisis del problema

En los inicios como funcionario de carrera administrativa y ante las expectativas de lo que significa ser empleo del Estado y creer que todos los temas para el buen funcionamiento de las organizaciones y entes gubernamentales se encuentra estructurados adecuadamente. Se comenzó indagando como era el servicio y atención incluyente a personas con discapacidad en la Alcaldía Municipal; y por supuesto desde la experiencia compartida que para ese entonces sumaban 4 años de intercambio de conocimiento en la lengua de señas colombiana con la comunidad sorda del

Municipio de Cúcuta. Por lo que se pensó que existiría un intérprete que apoyara a la comunidad sorda en los requerimientos ante la administración local de la capital del departamento. Pero No, no había nadie contratado o de carrera administrativa para ese valioso servicio en las instalaciones del palacio municipal cuna de la democracia. Y cabe aclarar que dentro de los rubros para las contrataciones de funcionamiento si está estipulada para los intérpretes y la cuantía de pago la realiza la secretaria de educación municipal; pero todo esto en aras de cumplir con el derecho constitucional que reclaman los niños sordos de la ciudad, para tener un docente de apoyo que les interprete académicamente lo desarrollado en las aulas clases que para estas situaciones particulares son impartidas en el instituto técnico Guaymaral, siendo las instalaciones donde asisten los niños y niñas sordas, luego de suplir sus necesidades de aprendizaje de su idioma natural, mediante el acompañamiento permanente de los modelos lingüísticos, quienes son integrantes de la misma comunidad sorda y enseñan mediante explicaciones del contexto de los significados de cada una de las señas, las cuales hacen parte de la lengua de señas.

Ahora regresando a lo que atañe a esta propuesta, es muy común creer que si hay interpretes en la Alcaldía, pues cuando las transmisiones oficiales, como rendición de cuentas, difusiones televisadas para exigencias del cumplimiento de leyes específicas u otras informaciones generales y de interés público, que requieran por ley la interpretación en lengua de señas colombiana, son convocados los docentes de apoyo mencionados anteriormente.

Por lo que se tomó la iniciativa de seguir indagando sobre procedimientos y acciones realizadas para este segmento de la población en cuanto a atención y servicio al cliente. Encontrando que existe un protocolo de servicio al ciudadano realizado por la presente administración bajo el mandato del Ingeniero Jairo Tomas Yáñez Camargo alcalde municipal y cuya estructura fue hecha siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de

la Función Pública (DAFP), donde se aborda la forma de atender a las personas con discapacidad, que se presenten ante las instalaciones de la Alcaldía de manera general y hasta universal, el cualno es socializado a todos los funcionarios que laboran fijamente o por medio de prestación de servicios. Por lo que se pronostica un fracaso anticipado, pues en temas de discapacidad cada persona no se debe definir de manera igualitaria sino individualizando su caso para una atención pertinente y adecuada.

Posteriormente se entabló comunicación directa con el personal del área de ventanilla única de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta, conformado por 15 funcionarios que son el primer contacto que tiene el visitante a las instalaciones del palacio municipal y quienes son los que orientan sobre el área encargada de resolver el requerimiento y el lugar en el espacio físico al que debe recurrir el ciudadano, quienes explicaron y reconocieron la forma de atención y servicio incluyente que se realiza, donde mediante la herramienta de encuesta mostrada a continuación se logró determinar que:

Cerca de 10 a 15 visitantes de los casi 600 que se presentan a diario en las instalacionesde la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, tienen algún tipo de discapacidad. Por lo que se produce una atención inadecuada e incompleta, a las personas que requieren un servicio individual y enfocado a cada una de las discapacidades que presente el individuo. Y esto se debe a la no socialización de las formas de atención y servicio incluyente adaptado a los tipos de discapacidad que presentan las personas que asisten a resolver sus necesidades en la Alcaldía.

Mostrando la necesidad de desarrollar esta propuesta que busca la Formulación modelode atención incluyente y servicio al ciudadano del Municipio San José de Cúcuta mediante la metodología de marco lógico. Pues la necesidad de personalizar la atención, mediante la identificación de los tipos de discapacidad y el adecuado manejo de cada una de las situaciones

que se presentan, con lineamientos unificados que busquen el beneficio y la satisfacción de los ciudadanos que es la razón de ser de los funcionarios y estado mismo.

Figura 3. Modelo de encuesta

Modelo de Encuesta para determinar el número de personas en condición de discapacidad que visitan las instalaciones de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Dirigida a: Personal que labora en el área de ventanilla única de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta.

Objetivo: Determinar el número y tipo discapacidad y cuál es el proceso que se realiza con las personas que visitan las instalaciones de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta.

1. ¿Cuántas personas ingresan al día a las instalaciones del palacio municipal para ser atendidas?
2. Del anterior dato
¿Cuántas personas en condición de discapacidad atiende al día a las instalaciones del palacio municipal?
3. Según su criterio de observación ¿Cuál es el tipo de discapacidad que más se presenta en las personas que solicitan servicios en la Alcaldía?
4. ¿Ha sido capacitado para realizar atención a este segmento de la población?
5. ¿Conoce el manual de atención al usuario establecido por la Alcaldía?
6. ¿Qué hace cuando no sabe cómo abordar la situación de atención a las personas con discapacidad?
7. ¿Qué hace cuando no sabe cómo abordar la situación de atención a las personas con discapacidad?

6.1 Modelo árbol de problemas

Figura 4. Modelo árbol de problemas



Problema central:

Deficiente atención al público y servicio incluyente en la Alcaldía del Municipio San José de Cúcuta.

Causas

Falta de personal con conocimientos idóneos para afrontar situaciones con personas con discapacidad en la entidad.

Desconocimiento del tema

Ausencia de capacitaciones puntuales sobre el tema de discapacidad y los tipos que se presentan en estas condiciones y las que tienen las personas que se asisten a la sede de la alcaldía.

Desinterés por parte de la administración y de algunos funcionarios para mejorar el servicio.

Ahora bien, porque se generan las causas directas:

Incumplimiento de las políticas existentes en temas de inclusión, generando desconocimiento de la forma adecuada y bien definida de aplicar las mismas, con acciones inconsistentes o insuficientes.

Ausencia de sensibilizaciones y formación al personal y funcionarios que labora en la alcaldía, de forma adecuada en temas de inclusión, genera la no comprensión de las necesidades de la población con discapacidad.

Falta de asignación de presupuesto para la contratación de funcionarios que desarrollen programas inclusivos en la Alcaldía y se implementen las medidas adecuadas.

Efectos:

Incumplimiento en los lineamientos de inclusión para la atención al ciudadano.

Incumplimiento de los tiempos sobre requerimientos realizados por las personas con discapacidad.

Incremento en los tiempos de comunicación con algunas de las personas con discapacidad.

Dependencia de acompañamiento para poder atender su solicitud y trámite de la respuesta

por parte de las personas con discapacidad.

Y también surgen unos efectos secundarios generados después de los efectos directos, los cuales son:

Percepción Negativa de la imagen y la gestión institucional de la Administración municipal en cuanto a temas de inclusión.

Ausencia de servicios inclusivos puede perpetuar situaciones de desigualdad, con la imposición de límites en las oportunidades en cuanto a al desarrollo personal y profesional de las personas con discapacidad.

Inexistencia de políticas de inclusión sectorial por parte de la Administración municipal, incrementando sensaciones de exclusión.

7. Análisis de objetivos

Anteriormente se observó que una atención incluyente y personalizada por parte de los funcionarios de la Alcaldía no se lleva a cabo, a lo que es necesario desarrollar medidas de cambio por eso a continuación se plantean alternativas de soporte para las situaciones analizadas. Y es que normalmente casi todas las entidades del Estado poseen un manual específico de las formas de atención a sus usuarios y las empresas privadas protocolos para atender a sus clientes, pero basta con analizar la forma como lo hacen, para percibir que en algunas ocasiones no se tiene conocimiento en la forma de hacerlo para las personas que conviven con capacidades diferentes y necesitan formas de atención específicas. Por eso, ante una fuerte afluencia de visitantes, (*ciudadanos - clientes*) que intentan resolver sus dudas o que buscan la solución de sus necesidades en algún servicio, los funcionarios de la sección de ventanilla única de la Alcaldía municipal son los que tienen ese primer encuentro no solo por estar de cara al usuario al ingresar en las

instalaciones, sino por ser contacto inicial para la disipación de las dudas en temas no solo de servicios sino de ubicación de las dependencias solicitadas y buscadas en edificaciones de dicho ente gubernamental. Situación favorecedora al momento de buscar establecer indicadores mediante cifras certeras al respecto de lo que atañe a esta propuesta. Pues mediante una encuesta de precepción realizada a dichos funcionarios se logró determinar que de los cerca de 600 visitantes al día que frecuentan la Alcaldía de San José de Cúcuta, 10 a 15 de ese dato, poseen algún tipo de discapacidad. Datos que ratifican la necesidad de implementar un modelo de atención y servicio incluyente basado en las cifras obtenidos y aterrizado a las necesidades de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta de dónde su construcción plasme posibilidades de éxito al momento de ser difundido y consultado por parte de los funcionarios, para una correcta aplicación del mismo, ya que los errores que se presentan son más por desconocimiento que por ganas de no hacerlo.

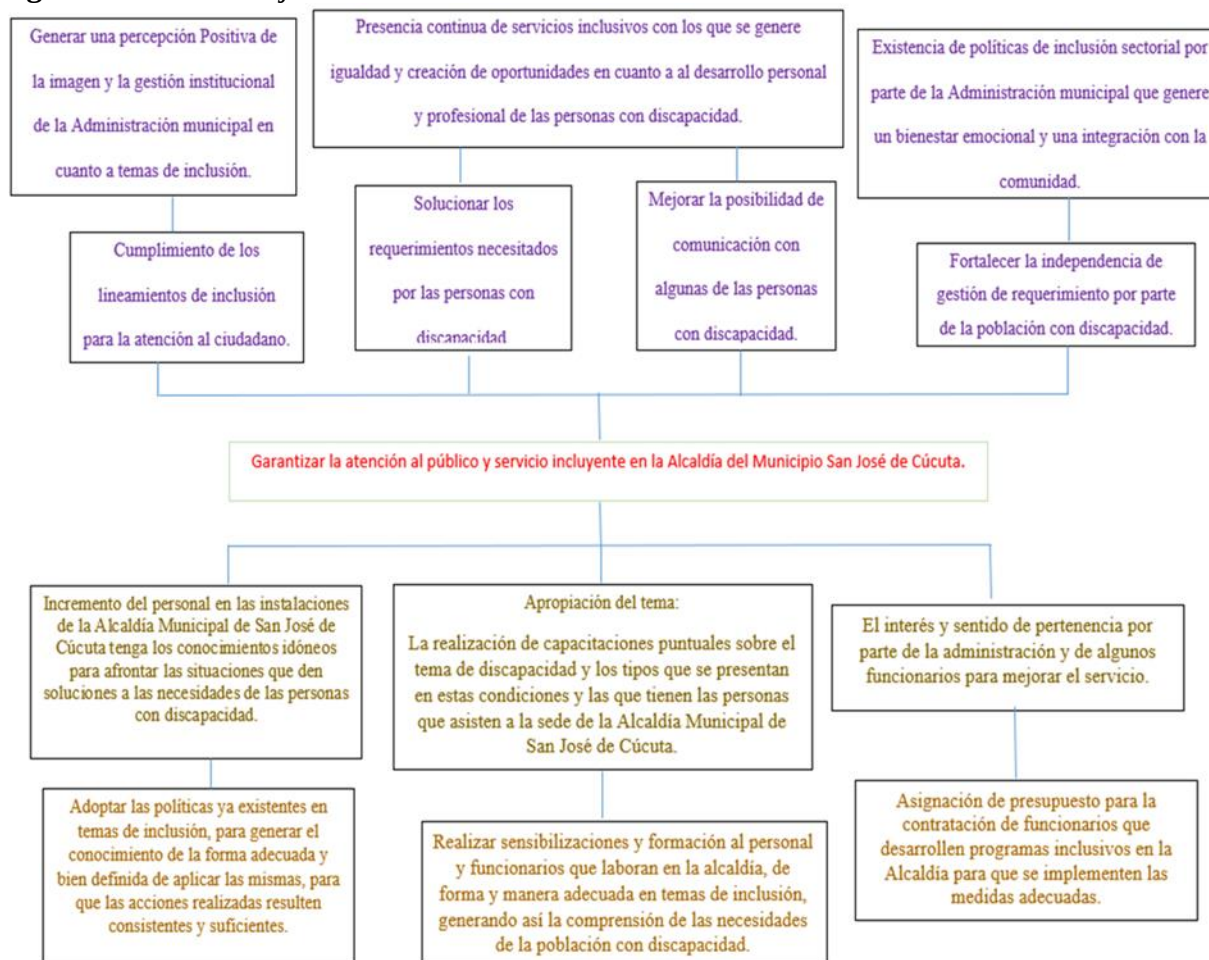
Ahora bien, cada una de las discapacidades tiene un grupo social de apoyo, bien sea integrado por ellos mismo o por su núcleo más cercano (aquí se debe hacer una acotación importante, no todos los que componen el entorno de la persona con discapacidad resulta ser familiar por consanguinidad, sino por afinidad, pues estas personas son acogidas por demás familiares o personas altruistas que ejercen un papel de cuidadores) ante lo que es recomendable entablar comunicación directa mediante mesas de trabajo, conversatorios, actividades de escucha e intercambio de información que surta y nutra los temas específicos de cada grupo, con aquellas asociaciones legalmente constituidas y establecidas con amplia experiencia en el tema específico que atañe a cada segmento de esa población, pues la trasmisión de experiencias basada en sus propias necesidades individuales que se generalizan como grupo, se convierten en ese material invaluable como herramientas, para la construcción de criterios que sirvan de guía a la hora de establecer los pasos a seguir en el establecimiento de las políticas atención y servicio incluyente

no solo en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta, sino en los demás entes gubernamentales o empresas privadas que lo necesiten. Esas herramientas deben arrojar evidencias tales como actas, material jurídico, piezas graficas explicativas, material publicitario de las distintas campañas realizadas, publicaciones médicas sobre discapacidad y las demás que existieren y resulten de fácil adquisición de estas.

Es altamente probable que el desarrollo e implementación de un modelo de atención al ciudadano con el uso de la herramienta de marco lógico como instrumento que facilite la interacción y acceso a la información a las personas con necesidad de resolver servicios en la entidad territorial, pueda alcanzar una atención personalizada, consciente y asertiva de manera particular en cada una de los casos de las personas con las distintas capacidades que existen y que requieran una solución ante los miles de procedimientos internos que se realizan en la Alcaldía; todo esto basado en un lenguaje claro y asertivo con normas y técnicas, que dé como resultado una comunicación exitosa y sirva de complemento a las actividades realizadas para alcanzar los objetivos de esta propuesta.

7.1 Modelo árbol de objetivos

Figura 5. Árbol de objetivos



Propósito:

Garantizar la atención al público y servicio incluyente en la Alcaldía del Municipio San José de Cúcuta.

Cuyo resultado es:

Cumplir los lineamientos de inclusión establecidos para la atención al ciudadano.

Dar solución a los requerimientos de las personas con discapacidad.

Realizar comunicaciones asertivas con respuestas exitosas a personas con

discapacidad.

Fortalecer la independencia en la gestión a los requerimiento y necesidades de la población con discapacidad.

A su vez lo motivos por los que se generan las causas directas cambiarían de la siguiente manera y forma:

Generar una percepción Positiva de la imagen y la gestión institucional de la Administración municipal en cuanto a temas de inclusión.

Presencia continua de servicios inclusivos con los que se genere igualdad y creación de oportunidades en cuanto a al desarrollo personal y profesional de las personas con discapacidad.

Existencia de políticas de inclusión sectorial por parte de la Administración municipal que genere un bienestar emocional y una integración con la comunidad.

Fin:

Incremento del personal en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta tenga los conocimientos idóneos para afrontar las situaciones que den soluciones a las necesidades de las personas con discapacidad.

Apropiación del tema:

El desarrollo de capacitaciones puntuales sobre discapacidad y los tipos que se presentan en estas condiciones, de las personas que asistan a la sede de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.

Generar interés y sentido de pertenencia en la administración y funcionarios que logre un mejor servicio.

Y cuyos efectos secundarios generados después de los efectos directos son:

Adoptar las políticas ya existentes en temas de inclusión, para generar el conocimiento de la forma adecuada y bien definida de aplicar las mismas, para que las acciones realizadas resulten consistentes y suficientes.

Realizar de sensibilizaciones y formación al personal y funcionarios que laboran en la alcaldía, de forma y manera adecuada en temas de inclusión, generando así la comprensión de las necesidades de la población con discapacidad.

Asignación de presupuesto para la contratación de funcionarios que desarrollen programas inclusivos en la Alcaldía para que se implementen las medidas adecuadas.

Acciones:

Mediante mesas de trabajo y la aplicación de encuestas, obtener cifras exactas que permitan establecer indicadores sobre el conocimiento poseen los funcionarios de la entidad en temas sobre discapacidad.

En aras de fortalecer la unificación de criterios y formas de atención adecuadas, se entablará una comunicación asertiva con los representantes y personas que integran los diferentes grupos y asociaciones de discapacidad en la ciudad, para que a través de dichos encuentros se pueda establecer un lenguaje unificado y métodos apropiados al momento de prestar el servicio por parte de los funcionarios de la Alcaldía.

Elaborar modelo de atención incluyente y servicio al ciudadano para la alcaldía del Municipio San José de Cúcuta, que permita ser el derrotero que guía cada una de las situaciones que ameriten una atención y servicio incluyente en las instalaciones gubernamentales.

Socializar el modelo de atención con los funcionarios de la alcaldía, mediante la programación de capacitaciones exitosas en las que se intercambien y retroalimenten

experiencias que permita alcanzar la apropiación del conocimiento correcto y las formas indicadas de hacerlo.

Lograr un cumplimiento medible con cifras sobre los parámetros y los lineamientos establecidos por el gobierno nacional para el tema de inclusión en la atención exitosa en las entidades gubernamentales.

8. Análisis de alternativas

8.1 Identificación de alternativas

Una vez observadas las diferentes situaciones que se presentaron y de las cuales se derivaron problemáticas en la entidad territorial, se considera y plantea resolver las siguientes alternativas en busca de establecer la solución más viable y posible de alcanzar que genere el resultado más beneficioso:

Alternativa 1. La concertación y realización de mesas de trabajo, con los distintos grupos u asociaciones de discapacidad, para la creación y desarrollo del manual, mediante el intercambio de ideas y una adecuada verificación de la información conseguida

A su vez se plantea el desarrollo de la siguiente,

Alternativa 2. La elaboración del manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, para el establecimiento de las formas y maneras adecuadas de atender a cada una de las personas en condición de discapacidad que se presenten en dicho ente territorial.

También se considera la realización de:

Alternativa 3. La socialización del manual a los funcionarios que laboran de cara a la atención al ciudadano como primera instancia, para posteriormente hacerlo con los demás trabajadores de la administración municipal.

Y que con lo anterior se busca, establecer de manera continua y de forma amena un manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, que sirva de guía y modelo en el momento que sea necesario consultar, compartir conocimiento o determinar la forma adecuada de responder ante las solicitudes requeridas de los visitantes que se presentan en las instalaciones del ente gubernamental municipal.

8.2 Evaluación de alternativas

Una de las formas de lograr el éxito en el desarrollo de iniciativas, propuestas o proyectos es la evaluación que se realiza ante las posibilidades y alternativas establecidas para buscar soluciones, aquellas que conlleven al éxito de estos y que mediante un puntaje numérico establezcan una escala de valores en la cual mediante la puntuación dé, como resultado la visualización de la que sea más conveniente a realizar, por lo que a continuación se aplica la siguiente valoración:

En la Alternativa 1. En la cual se plantea la concertación y realización de mesas de trabajo, con los distintos grupos u asociaciones de discapacidad, para la creación y desarrollo del manual de atención y servicio incluyente, recibe una valoración de un puntaje de 4.5 ya que sin el establecimiento de estas mesas de trabajo no se podrían determinar las formas y maneras adecuadas y determinadas por la ley en lo referente a discapacidad e inclusión, lo que se transforma en la materia prima de la que se desea alcanzar para el desarrollo del manual.

A su vez en el planteamiento del desarrollo de la Alternativa 2. Que se refiere a la elaboración del manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, recibe valoración con una puntuación de 5.0 ya que la elaboración del mismo se convierte en la base y el derrotero que sirva de guía y oriente a la atención y servicio incluyente en el palacio municipal, convirtiéndose esta alternativa en la razón de ser de esta propuesta, la cual recoge, engloba y cobija las demás propuestas y sus resultados de forma y manera propicia.

También en la Alternativa 3. En la cual se considera la socialización del manual a los funcionarios que laboran de cara a la atención al ciudadano como primera instancia, para posteriormente hacerlo con los demás trabajadores de la administración municipal, recibe valoración con una puntuación de 4.0 pues una vez realizado el manual, lo ideal es su implementación y apropiación del conocimiento por parte de los funcionarios de la alcaldía a través de las formas y los términos adquiridos en el resultado del desarrollo de la propuesta, con la cual se lograra el cumplimiento de la razón de ser del estado cuando se refiere a que sus funcionarios se deben a los ciudadanos.

Ante dicha valoración se concluye que la alternativa con mayor puntuación es la 2 con un puntaje de 5.0 la cual propone la elaboración del manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal, pues no solo es lo buscado en esta propuesta sino la forma adecuada de tener un medio que sirva como herramienta para la consecución de las metas y los logros importantes en temas de discapacidad y las maneras y formas adecuadas de atención incluyente.

8.3 Selección de la alternativa de solución

Ahora bien, la alternativa que obtuvo un mayor puntaje es la numero 2, en la cual se indica la realización de elaborar un manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, con la que se quiere alcanzar lo planteado durante el desarrollo de todo este proyecto, pues con la realización del mismo podría decirse que se llega al culmen de toda la trayectoria recorrida, la cual siempre busca disipar la ignorancia sobre el tema de discapacidad y la barreras que este mismo desconocimiento producía en la personas en cada una de las situaciones que se presentan al momento de un usuario perteneciente a esta población, intentara acceder a alguno de los servicios suministrados por el ente de gobierno municipal. También es importante resaltar que se conseguiría la integración de las asociaciones y grupos de personas que integran esta población de discapacidad y los que no hacen parte de ella, como lo son los funcionarios públicos, quienes desde la otredad y mediante la empatía entrelazaran vínculos de confianza y amigabilidad basados en el respeto mutuo. A su vez se convertirá en una guía de modelo para la estructuración del desarrollo en las demás instituciones, entes u entidades del estado o privados que necesiten desarrollar su propio manual, para la atención y servicio incluyente. Con lo que se ratifica que la alternativa no solo es la más pertinente, sino es la más eficaz porque ser altamente realizable y por permitir conseguir resultados exitosos para la Alcaldía Municipal.

9. Construcción del modelo analítico del proyecto

9.1 Estructura analítica

Siendo así que el mayor impacto a largo plazo es conseguir una atención y un servicio incluyente en las instalaciones de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta, donde cada una de las personas en condición de discapacidad reciban una asistencia con enfoque diferencial, todo

esto en el desarrollo del contexto, mediante la formulación del modelo a través de la metodología de marco lógico, para que posteriormente sea elaborado física y digitalmente el manual de atención y servicio incluyente en la alcaldía, cuyo resultado final se basará en la materia prima obtenida a través de la realización de mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad u organismos legalmente constituidos en el tema , para que suministren información acorde y adecuada y luego dicha información sea socializada con lo que se permita establecer la estructura de temas del manual, su posterior diseño y elaboración; todo esto una vez se lleve a cabo, se socialice a los funcionarios públicos de la alcaldía el manual, el cual al ser entendido, discutido, analizado y apropiado por parte de ellos se consiga el fin esperado de una adecuada atención y servicio incluyente a las personas en condición de discapacidad el cual será verificado mediante herramientas como encuestas de la aplicación correcta de los conocimientos reunidos en el manual.

9.2 Matriz de marco lógico

Una vez encontrada la alternativa de solución se establece la estructura necesaria a desarrollar como proceso de planificación con el cual se va a comunicar la información relacionada en este proyecto a continuación:

Tabla 1. Matriz de marco lógico

Resumen	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad u organismos legalmente constituidos en el tema.	Número de asistentes por parte de las asociaciones de discapacidad a las mesas de trabajo.	Listados de asistencias, actas,	La NO recopilación de contenido exacto referente a las asociaciones de discapacidad.
Socialización de la información obtenida en dichas mesas.	Número de personas socializadas del equipo que va a construir el manual, se socializa la información.	Listados de asistencias, actas, encuestas.	No socializar la información obtenida en dichas mesas para la construcción del Manual.
	Número de personas trabajando	Bosquejos sobre el	Una mala estructuración de

Resumen	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Establecimiento de la estructura de los temas del manual.	en el establecimiento de la estructura a seguir para la realización del Manual.	análisis de los temas, y la corrección de estilo a ser empleada.	forma desordenada sobre los temas que contendrán el Manual.
Diseño del manual.	Actas de trabajo con las especificaciones de diseño del manual.	Bosquejos de Diagramación del Manual.	No realizar un diseño armónico y adecuado en la estructuración de los temas del manual.
Elaboración del manual.	Actas de los procesos para la elaboración del Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.	El Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.	No realizar el Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, en formato digital o impreso
Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía.	Número de personas sensibilizadas en la socialización.	Listado de personas y funcionarios públicos de la alcaldía sensibilizados mediante la publicación Física y Virtual a los funcionarios	No fortalecer saberes en temas relacionados a la atención y servicio a personas en condición de discapacidad a través del Manual de forma Física y Virtual a los funcionarios públicos de la alcaldía.
Verificación de la aplicación correcta del manual.	Número de personas y funcionarios de la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta evaluadas en la aplicación de herramientas de medición como encuestas y buzones de sugerencias o felicitaciones de carácter privadas o anónimas.	Análisis del servicio y socialización de los procesos de medición de la atención en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.	No mejorar la atención y servicio al cliente en las instalaciones de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

9.3 Resumen narrativo

9.3.1 Fin

La consecución de alcanzar una atención y un servicio incluyente exitoso en las instalaciones del palacio municipal, el cual se basa en el reconocimiento de los enfoques diferenciales de cada una de las personas que integran los distintos grupos poblacionales categorizados dentro de la terminología de la inclusión quienes requieren servicios de la

Administración y reciben respuestas adecuadas gracias a la creación, elaboración y socialización del manual de servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.

9.3.2 Propósito

Una atención y un servicio basada en el respeto y un adecuado trato a la población objetivo por el cual se realiza el planteamiento y la ejecución del proyecto.

9.3.3 Componentes o productos

El Manual de atención y servicio incluyente de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, estaría compuesto por una estructuración ordenada en cuanto a los temas, los cuales irían desde las definiciones medicas establecidas y conceptos psicológicos, apoyados en artículos científicos y publicaciones referente a este objeto de estudio, hasta los procesos adecuados con los parámetros individuales de cada una de las discapacidades y sus formas de abordaje y atención. Acompañados de la terminología exacta junto a imágenes ilustrativas, icónicas y signos de carácter universal reconocibles social y culturalmente que permitan una mayor comprensión y facilidad de apropiación de conocimiento, para su posterior practica en el servicio de atención incluyente en todo lo relacionado a Discapacidad.

9.3.3.1 Entregables. Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta. Como resultado de desarrollo del modelo de atención y servicio incluyente a través de la metodología de marco lógico para garantizar a las personas en situación de discapacidad, condiciones igualitarias de acceso a servicios e información.

9.3.3.2 Actividades. Para logra la meta propuesta, importante establecer una serie de actividades, ser precisos en las fechas de inicio y terminación, tener presente los requisitos que se estipulen para realizarlas, y contemplar los riesgos previstos en su proceso de ejecución de la siguiente forma:

Actividad 1. La realización de mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad u organismos legalmente constituidos en el tema, para que suministren información acorde y adecuada.

Tipo de riesgo: Legal.

Probabilidad: Moderado.

Impacto: Alto.

Método de Mitigación: En caso de no estar conformados y constituidos legalmente, se podría plantear la posibilidad que el departamento jurídico de la alcaldía les brindara asesoría gratuita de cómo realizar dicho proceso.

Actividad 2. Socialización de la información obtenida en dichas mesas.

Tipo de riesgo: Administrativo.

Probabilidad: Alto.

Impacto: Alto.

Método de Mitigación: Demostrar la pertinencia e importancia de dar a conocer la información obtenida en los encuentros con los miembros de las mesas resaltando que los beneficiados serán ambas partes tanto la comunidad con discapacidad, como los funcionarios de carrera administrativa y los contratistas de la alcaldía de san José de Cúcuta.

Actividad 3. Establecimiento de la estructura de los temas del manual.

Tipo de riesgo: Administrativo.

Probabilidad: Moderado.

Impacto: Alto.

Método de Mitigación: Establecer de forma clara y ordenada la información necesaria para la elaboración del manual de atención incluyente; aquí es importante alcanzar la meta de que se plasme la información real y certera con respecto al tema de Discapacidad, ausente de tintes y corrientes políticas que busquen generar beneficios electorales a futuro.

Actividad 4. Diseño del manual.

Tipo de riesgo: Económico.

Probabilidad: Moderado.

Impacto: Alto.

Método de Mitigación: Lograr que la administración municipal de la alcaldía de san José de Cúcuta apruebe la estructuración del manual como actividad de un funcionario público de carrera o contratista que se desempeñe en el área de diseño gráfico, ya que posiblemente no se cuente con el rubro del recurso económico para dicho fin.

Actividad 5. Elaboración del manual.

Tipo de riesgo: Económico.

Probabilidad: Alto.

Impacto: Catastrófico.

Método de Mitigación: Ya que para elaboración de manual de atención inclúyete en la administración de la alcaldía de san José de Cúcuta, no se tiene el recurso, existen métodos de mitigación como:

1. Designar al equipo creativo de la planta de personal bien sea de carrera administrativa o contratistas para la elaboración del mismo.

2. Planificar, Desarrollar y Ejecutar un proyecto de contratación de mínima cuantía utilizando rubros del balance general para libre destinación del Municipio de San José de Cúcuta, recursos necesarios para la elaboración del manual.

3. Otra es solicitar apoyo económico a alguna organización no gubernamental (ONG) que patrocine el proceso de la realización e impresión física del mismo.

Actividad 6. Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía.

Tipo de riesgo: Administrativo.

Probabilidad: Moderado.

Impacto: Leve.

Método de Mitigación: Alcanzar la aprobación por parte de la administración municipal de la alcaldía de San José de Cúcuta, para realizar la socialización de manera grupal con equipos de trabajo de los funcionarios de carrera y contratistas máximo de 10 personas por encuentro.

Habilitar una programación calendando las fechas de los encuentros para posibilitar el espacio de encuentro bien sea las dos salas de juntas existentes, el auditorio o el teatro municipal los cuales se encuentran en la alcaldía y están a cargo de la administración.

Actividad 7. Verificación de la aplicación correcta del manual.

Tipo de riesgo: Administrativo.

Probabilidad: Baja.

Impacto: Bajo.

Método de Mitigación: Mediante la aplicación de encuestas. Preguntas puntuales sobre el tema que permitan el refrescamiento del conocimiento adquirido, un análisis exhaustivo de los casos que se presenten en las instalaciones de la alcaldía de San José de Cúcuta y la forma como

fueron abordados los procesos de atención y servicio incluyente.

9.4 Indicadores

9.4.1 Indicadores de propósito

Número de personas y funcionarios de la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta evaluadas en la aplicación de herramientas de medición como encuestas y buzones de sugerencias o felicitaciones de carácter privadas o anónimas.

9.4.2 Indicadores de componentes

El mejoramiento continuo, constante y permanente en la atención y servicio al cliente en las instalaciones de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

9.4.3 Indicadores de actividades

Número de asistentes por parte de las asociaciones de discapacidad a las mesas de trabajo.

Número de personas trabajando en el establecimiento de la estructura a seguir para la realización del Manual.

Actas de trabajo con las especificaciones de diseño del manual.

Actas de los procesos para la elaboración del Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.

Número de personas sensibilizadas en la socialización.

9.5 Medios de verificación

Existen muchas herramientas que sirven como medios de verificación debido a los métodos que se emplean al momento de realizarlos y llevarlos a cabo, los empleados en este proyecto serian:

Los listados de asistencias, actas, encuestas que van a permitir establecer un índice numérico exacto de las personas que asisten y hacen parte del proceso en el desarrollo del proyecto. Un análisis de los temas exhaustivo que se complemente con una corrección de estilo adecuada va a permitir evidenciar la realización adecuada del Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.

Como toda propuesta, proyecto u obra que se desee publicar necesita y requiere de una estructuración dinámica y armónica, lo que se convierte también en un medio de verificación del manual.

Al igual que la Diagramación del Manual, con la cual se intenta la construcción adecuada referente a la imagen que se quiera establecer.

Luego de la realización de los anteriores pasos se realiza la publicación física y virtual a los funcionarios públicos de la alcaldía. El cual será medible mediante un análisis del servicio y la medición de los procesos de atención, a través de encuestas de satisfacción, realizadas a los visitantes, lo que permitirá entablar índices concretos del clima organizacional.

El mayor medio de verificación final es el Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.

9.6 Supuestos

La recopilación de contenido exacto referente a las asociaciones de discapacidad.

La socialización de la información obtenida en dichas mesas para la construcción del

Manual.

Una adecuada estructuración de manera ordena sobre los temas que contendrán el Manual.

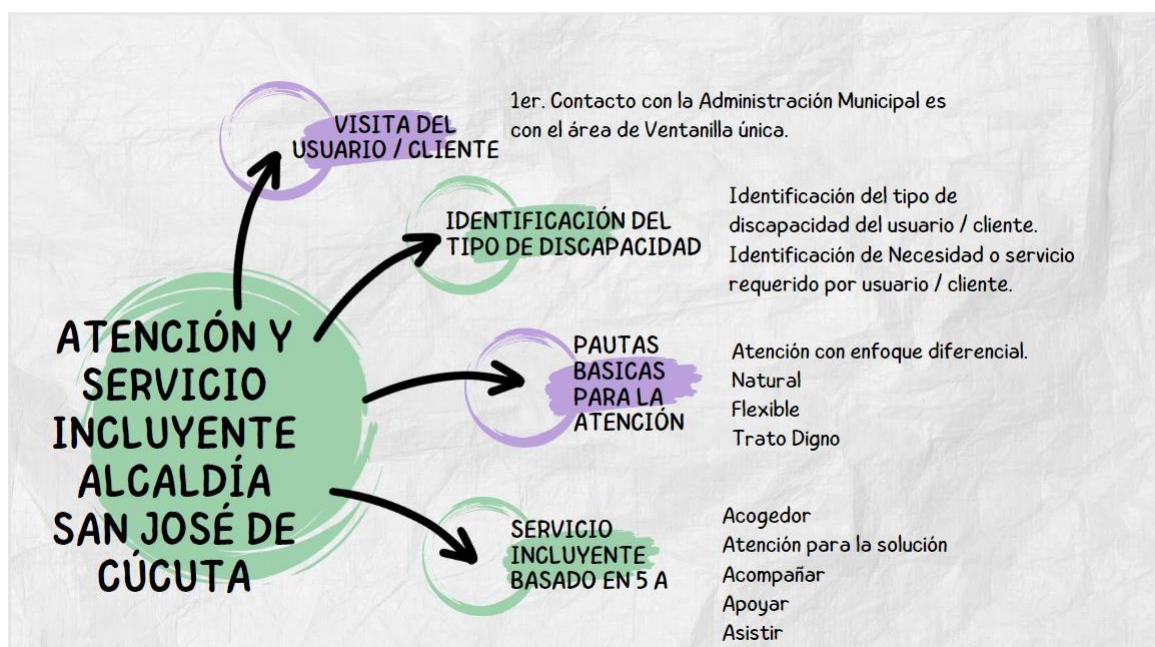
La realización de un diseño armónico y adecuado en la estructuración de los temas del manual.

El Manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, en formato digital y ya impreso

El fortalecimiento de los saberes en los temas relacionados a la atención y servicio a personas en condición de discapacidad mediante el Manual de forma Física y Virtual a los funcionarios públicos de la alcaldía.

El siguiente mapa conceptual muestra en lo que se debe convertir la atención y servicio incluyente en la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Figura 6. Mapa Conceptual de Atención y Servicio Incluyente en la Alcaldía de San José Cúcuta.



10. Recursos humanos, materiales y económicos

Mediante una identificación de las características para el desarrollo del Manual de atención y servicio incluyente es necesario emplear recursos propios de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, tales como: las instalaciones propias de la infraestructura física que permitan el desarrollo de las sensibilizaciones como (sala de juntas y el auditorio) equipos de oficina (computadores, impresoras), insumos, (hojas y material de impresión) y por supuesto el capital humano que ya labora en la administración y es quien desarrolle la explicación del manual de atención y servicio incluyente por realizar la formulación del proyecto.

11. Cronograma

La siguiente plantilla sirve como modelo de guía para el desarrollo del plan de trabajo a seguir en la realización del producto final del proyecto, el cual sería Manual de atención y servicio incluyente adaptado a las necesidades y los resultados de cada una de la entidad que busque dicho objetivo, por eso se aclara que se parte del supuesto y las Fechas estarían sujetas a cambios según el calendario de programación de las actividades que se planeen para alcanzar la meta propuesta.

En cuyas primeras casillas se deben establecer muy bien las fechas como (año, mes, día de la semana) en las que se deseen obtener lo buscado en cada actividad, en aras poder determinar un tiempo prudencial para la consecución de las metas.

Para después registrar detalladamente cada una de las actividades, pasos, procesos y subprocesos que se deriven no solo en la planificación sino en el desarrollo y ejecución de las mismas, las cuales en este caso supuesto serían las siguiente:

Actividad 1. Mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad. Actividad 2. Socialización de la información obtenida en dichas mesas. Actividad 3. Establecimiento de la

estructura de los temas del manual. Actividad 4. Diseño del manual.

Actividad 5. Elaboración del manual.

Actividad 6. Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía. Actividad

7. Verificación de la aplicación correcta del manual.

Figura 6. *Plantilla de ejemplo o guía de cronograma*

Cronograma												
Año												
Mes	1	2	3	4								
Día de la Semana												
Fecha												
Semana												
Actividad												
Actividad 1. Mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad.												
Actividad 2. Socialización de la información obtenida en dichas mesas.												
Actividad 3. Establecimiento de la estructura de los temas del manual.												
Actividad 4. Diseño del manual.												
Actividad 5. Elaboración del manual.												
Actividad 6. Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía.												
Actividad 7. Verificación de la aplicación correcta del manual.												
*Fechas Sujetas a Cambios según el calendario de programación que se planee para el desarrollo del Proyecto.												

Presupuesto necesario para la realización de las actividades del cronograma:

A continuación, se manifiestan puntos importantes y latentes y en cuanto al tema del presupuesto a invertirse en los gastos para la realización de actividades:

Y es que en su mayoría han sido planteadas desde la formulación del proyecto, por lo que se incurre en una perspectiva del supuesto y se desea que el conocimiento buscado, podría ser desarrollado por parte de los mismos funcionarios de carrera administrativa, evitando así que lo realicen personas contratadas a un término establecido y determinado, esto con el ánimo de evitar que se interrumpa la realización de este. Por eso no genera un costo de gasto, ya que se

realice o no el manual, el funcionario de carrera administrativa seguirá recibiendo su salario. Ahora de no ser así habría que contratar los servicios profesionales de 2 personas que se encarguen las actividades a ser realizadas durante el mes establecido en el cronograma, contando con un perfil profesional de: la 1ra. puede ser comunicador social, trabajador social, administrador de empresas o ingeniero industrial y para 2do. cargo un publicista u diseñador gráfico, los cuales costarían \$4.000.000. para un total de \$8.000.000. entre los dos para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

También cabe aclarar que la Administración Municipal de San José de Cúcuta cuenta con espacios propicios para la realización de reuniones, tales como: 2 salas de juntas cada una adecuada para 8 personas, 1 auditorio con capacidad para 50 personas máximo y el teatro municipal de la ciudad en el cual se pueden concentrar 343 personas, por eso a partir de lo anterior no se tendrá como un costo a ser invertido necesario, pues mediante la planeación estratégica a desarrollarse, seria cuestión de programación para el préstamo de los mismos.

Tabla 2. Presupuesto del proyecto

Actividad	Análisis de las subactividades y elementos necesarios para desarrollar y llevar a cabo lo planteado.	Costo	Total
Actividad 1. Mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad.	100 refrigerios	\$15.000.	\$1.500.000.
Actividad 2. Socialización de la información obtenida en dichas mesas.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.		
Actividad 3. Establecimiento de la estructura de los temas del manual.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.	\$4.000.000	\$8.000.000
Actividad 4. Diseño del manual.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.		
Actividad 5. Elaboración del manual.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.		

Actividad	Análisis de las subactividades y elementos necesarios para desarrollar y llevar a cabo lo planteado.	Costo	Total
Actividad 5. Elaboración del manual.	Proceso de impresión física y digital del proyecto como producto el manual		\$3.600.000.
Actividad 5. Elaboración del manual.	Impresión Física del Manual para 2500 x \$3.600. c/u para los funcionarios y trabajadores contratados.		\$9.000.000
Actividad 6. Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.		
Actividad 7. Verificación de la aplicación correcta del manual.	Costo de servicios profesionales contratado 2 personas mensual \$4.000.000 C/U para un total de: \$8.000.000.		
	Total		\$22.100.000.

Análisis de las subactividades y elementos necesarios para desarrollar y llevar a cabo lo planteado:

Actividad 1. Mesas de trabajo con las asociaciones de discapacidad.

Como se trata de establecer un ambiente cordial y sano para la realización de una parte fundamental del proceso, que es elaborar el manual, es importante hacer sentir cómodos a los miembros de las mesas y también protagonistas del objetivo buscado. Por eso en cada encuentro se debe plantear la posibilidad de compartir un refrigerio para los asistentes, el cual se planteará mínimo dos personas por asociación o comité, siendo así que 100 refrigerios cada uno con un costo de \$10.000. se generaría un gasto de \$1.500.000.

Actividad 2. Socialización de la información obtenida en dichas mesas.

Teniendo en cuenta que NO se asigne la responsabilidad a un empleado de carrera administrativa de desarrollar el manual de atención incluyente, el cual no generaría nuevos costos de gastos, al estar el sueldo y los beneficios económicos del funcionario ya incluidos en los presupuestos fijos de las vigencias futuras de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta. Por eso, sí se plantea otra posibilidad como la contratación de los servicios profesionales serían

necesarias 2 personas, una puede ser comunicador social, trabajador social, administrador de empresas o ingeniero industrial y para el otro cargo un publicista u diseñador gráfico. Lo que produce un costo de gastos de \$4.000.000. por profesional contratado para un total de \$8.000.000. mensuales.

Actividad 3. Establecimiento de la estructura de los temas del manual.

En esta actividad se requieren 2 profesionales contratados con un valor de \$4.000.000. para un total de \$8.000.000. para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

Actividad 4. Diseño del manual.

2 profesionales contratados con un valor de \$4.000.000. por para un total de \$8.000.000. para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

Actividad 5. Elaboración del manual.

2 profesionales contratados con un valor de \$4.000.000. por para un total de \$8.000.000. para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

A esto es necesario anexarle los costos del Proceso de impresión física y digital del proyecto cuyo producto es el del manual, con un valor de \$3.600.000.

Y la impresión Física de 2500 manuales para los funcionarios y trabajadores contratados a \$3.600. c/u para un total: \$9.000.000.

Actividad 6. Socialización del manual a los funcionarios públicos de la alcaldía.

Se requieren 2 profesionales contratados con un valor de \$4.000.000. por para un total de \$8.000.000. para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

Actividad 7. Verificación de la aplicación correcta del manual.

2 profesionales contratados con un valor de \$4.000.000. por para un total de \$8.000.000. para el mes que dure el desarrollo del proyecto.

Ante este análisis y cálculo de costos de gastos para el mes que dure el desarrollo del proyecto, se estipula un gasto total en el proceso para el cumplimiento del cronograma es de: \$22.100.000.

12. Difusión y comunicación

Teniendo en cuenta que la divulgación del Manual de atención y servicio incluyente, no puede ni debe simplemente publicarse en las páginas institucionales de la Alcaldía, ni tampoco es recomendable una difusión masiva a través de los correos de los funcionarios; lo planteado en ésta propuesta es mediante sensibilizaciones con no más de 10 personas realizadas a diario durante un periodo de 12 meses dónde se contribuya al empoderamiento del conocimiento resultado en el desarrollo del proyecto a los 2402 empleados de los cuales 502 son de carrera administrativa y 1900 contratados, ya que una vez establecidos estos encuentros, la entrega del manual se convierta en el material de consulta en caso de presentarse algún tipo de dudas al momento de atender a las personas que lo necesiten de forma personalizada y por supuesto con enfoque diferencial.

13. Método mediante el cual se realizará la evaluación de los resultados de la implementación

En este caso puntual para una medición de resultados que permita una certera evaluación resulta pertinente de aplicar encuestas de satisfacción, de felicitación o también de sugerencia bien sea escritas, o de manera digital ambas con la opción de elegir identificarse o sí se desea mantener y respetar el anonimato, con lo que se lograra garantizar cierto valor agregado de confianza en la veracidad de los resultados ya que, cada persona como individuo tiene un concepto subjetivo al respecto de la atención, sirviendo como proceso de retroalimentación para el mejoramiento del

servicio en la Alcaldía de municipio de San José de Cúcuta.

14. Resultados

Con respecto al objetivo 1. Se logró establecer la identificación de características detalladas de los usuarios, las cuales, enlistadas específicamente de acuerdo a las necesidades del servicio y atención incluyente, dejan al descubierto temas fundamentales como accesibilidad física, la importancia de la capacitación del personal de planta y contratados en atención incluyente y la necesidad de disponibilidad presupuestal para proyectos que beneficien a personas con discapacidad. También la obtención de indicadores valiosos a partir de la encuesta de percepción lo que analógicamente se convierte en la materia prima con la que se puede cualificar y cuantificar la percepción de los usuarios internos y externos sobre el estado en que se encuentre el servicio y la atención incluyente, algunos ejemplos de estos, serían niveles de complacencia general, indicadores sobre cómo se percibe la accesibilidad en infraestructura física y cualidades del personal, su amabilidad y cuán eficaz es la atención en las instalaciones de la alcaldía para las personas con discapacidad. Siendo así que ante la sustancial realización de un detallado análisis a los resultados de la encuesta de manera y forma cualitativo como cuantitativo, se puede identificar cuáles son los temas recurrentes, las preocupaciones y las sugerencias específicas que se den en los visitantes y usuarios. Y al cuantificarlo en métricas numéricas se obtendrán referentes en cuanto a la percepción general y la forma como se distribuyen las opiniones o sugerencias en usuarios y visitantes. Para que posteriormente y basados en el análisis de estos resultados, encaminar la formulación de las recomendaciones específicas que optimicen y realicen las características que fueron identificadas, haciéndolo de manera clara, por supuesto alcanzables y orilladas a la mejora constante del servicio y la atención

inclusiva en la Alcaldía. Que establezcan un plan de acción pormenorizado en procesos concretos, detallando paso a paso las acciones a realizar, quienes serán los encargados y responsables, los plazos en fechas puntuales para implementarlos, todo esto teniendo en cuenta los resultados derivados de la herramienta de la encuesta, y por supuesto siempre realistas y enfocados en los costos que consideren la disponibilidad presupuestal y las capacidades institucionales de la alcaldía. En resumen, los resultados de este objetivo proporcionaran el soporte solido de información y un análisis condescendiente para el avance de la implementación de un modelo de servicio y atención incluyente en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta, para alcanzar el mejoramiento de experiencias satisfactorias de quienes visiten las instalaciones y necesiten una atención con enfoque diferencial.

Con respecto al objetivo 2. Se estableció la importancia de analizar minuciosamente los lineamientos y criterios necesarios para la realización del manual, porque esa documentación detallada de las mesas de trabajo con los líderes de las diferentes asociaciones en temas de discapacidad e inclusión sumado a la complementación de las normas ya existentes, junto con las buenas prácticas internacionales y las necesidades requeridas en el municipio de San José de Cúcuta, permitirá la creación del manual de atención y servicio incluyente. A su vez se convierte en la materia prima para la posterior elaboración de un informe detallado que anexe las experiencias, los aportes, las contribuciones y necesidades más relevantes manifestadas en cada mesa, ya que son ellos los que conviven con esa condición, con lo que se podrá estructurar las propuestas a la medida para la atención y servicio incluyente, que aborden desde la capacitación del personal de planta y contratistas hasta trasformaciones físicas en las instalaciones y la implementación de tecnologías que sean requeridas en políticas de inclusión, mediante el adecuado proceso de validación y de ajuste a los lineamientos con lo propuesto por las

asociaciones, asegurando soluciones adecuadas para satisfacer las necesidades identificadas de manera efectiva. Y que finalmente al momento de realizar el manual se integren los lineamientos, todos los criterios, y las propuestas hechas, de forma clara, practico y por supuesto alineado con las normas y leyes vigentes para una adecuada atención y servicio incluyente en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta por parte de todos los involucrados de manera satisfactoria.

Aquí el resultado no solo debe enfocarse en analizar los lineamientos y los criterios, también garantizar la correcta implementación del mismo y continuo mejoramiento de servicios incluyentes en la Alcaldía del municipio de San José de Cúcuta.

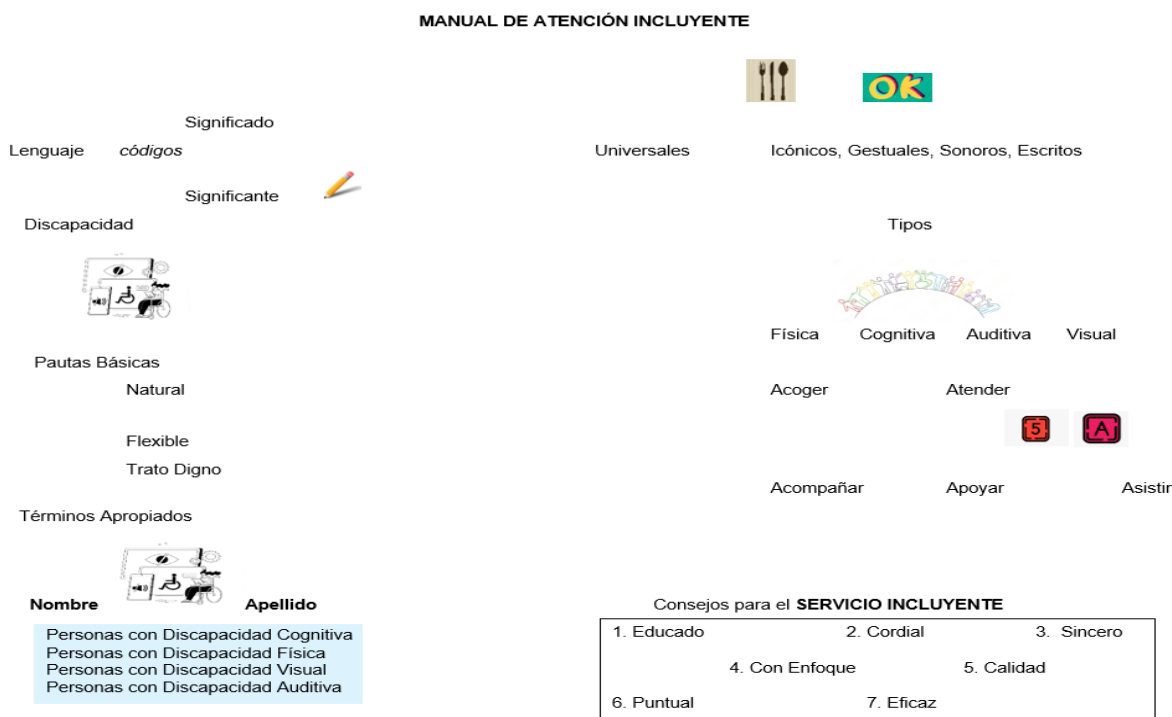
Y finalmente en el objetivo 3. Sobre el desarrollo de un modelo de atención al ciudadano, se parte de un diseño estructurado y el establecimiento de criterios adecuados para la atención en la entidad territorial; mediante la implementación correcta de la herramienta de la metodología de marco lógico, para la mejora en la interacción de los ciudadanos, visitantes y usuarios con los funcionarios de la administración municipal, para poder reflejar una comunicación clara, accesible y más efectiva, en referencia a un incremento más significativo en el acceso a la información fácil y rápida en relevancia a los servicios, requisitos en los tramites y los programas ofertados institucionalmente, para alcanzar así que los ciudadanos experimenten simplicidad en el acceso y la posibilidad de utilizar los servicios de la alcaldía y que cuyos cambios produzcan a una mayor satisfacción general en la atención recibida en los ciudadanos, por la eficiencia en la gestión de los funcionarios y trabajadores contratados, siempre orientada a los resultados positivos en cuanto atención y servicio incluyente se refiere. Hay que exaltar que el modelo de atención y servicio incluyente aporta significativamente a los objetivos estratégicos y metas a ser alcanzadas por parte de la administración municipal y en lo que se refiere a los principios de

transparencia, eficacia y el servicio adecuado como entidad estatal.

Estos resultados no solo deben ser enfocados en la implementación de un modelo de atención y servicio incluyente, también a las acciones efectivas de una herramienta metodológica como el marco lógico con la que se optimiza la interacción entre funcionarios y ciudadanos, en el acceso a la información y los servicios institucionales ofertados por parte de la alcaldía municipal de San José de Cúcuta.

El siguiente bosquejo se generó con base en las experiencias presentadas por los usuarios-visitantes a las instalaciones de la alcaldía de San José de Cúcuta y adaptado a las circunstancias propias de la zona como su cultura, clima, economía, políticas institucionales, situaciones de seguridad y orden público y las múltiples necesidades que atañen a las personas con discapacidad de la región, siendo la siguiente propuesta un formato estructurado para que las personas que asistan a la capacitación diligencien los conocimientos adquiridos hasta quedar completado, buscando así la apropiación del conocimiento y la reestructuración de la atención y servicio incluyente.

Figura 7. Guía para sensibilizar y diligenciar el Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta.



“Diseñado por Freepik”

Esta guía es una creación propia y resultada de la experiencia que busca encaminarse al desarrollo del Manual de atención incluyente y a facilitar el proceso de sensibilización, es necesario manifestar que las imágenes empleadas para la elaboración del mismo han sido descargadas de una aplicación virtual FREEPIK, que suministra imágenes que no tienen prohibición de uso ni presentan derechos de autor; por supuesto es necesario que cada entidad que dese desarrollarlo para aplicarlo a sus trabajadores y funcionarios, podría adecuarlo y complementarlos con la imagen corporative que maneje cada una, como logos, eslogan y colores. El Manual comienza por el desarrollo de la recordación de términos como el lenguaje como forma de comunicación universal mediante las formas icónicas, gestuales, sonoros, escritos, y sus componentes (*código – significado / significante*), pasando a la explicación del término de

discapacidad y diferenciando los tipos existentes (*física, cognitiva, auditiva y visual*), las pautas básicas junto a 5 pautas para la atención acoger, atender, acompañar, apoyar, asistir. Explicando la importancia de cada uno y como y cuando se presenta cada uno. También los términos apropiados de la forma como se debe nombrar a cada persona con discapacidad junto con el tipo de discapacidad, lo que conforma la manera correcta al estilo de nombre y apellido. Y para finalizar los consejos a seguir para el servicio incluyente. Como: educado, cordial, sincero, con enfoque, calidad, puntual, eficaz.

Figura 8. Formato para diligenciar en la sensibilización del Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta.

MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Lenguaje Discapacidad Pautas Básicas Términos Apropiados Significado Significante  códigos  Significante  Nombre  Apellido	 Universales  Icónicos, Gestuales, Sonoros, Escritos Tipos  Física Cognitiva Auditiva Visual A A A A A A A A 
Consejos para el SERVICIO INCLUYENTE 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	

“Diseñado por Freepik”

Figura 9. Supuesto del Formato diligenciado a Mano en la sensibilización del Modelo de Manual de Atención y Servicio Incluyente para la Alcaldía de San José Cúcuta por algún funcionario o empleado contratista.

MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Significado

Lenguaje códigos

Significante ↙

Discapacidad



Pautas Básicas

Natural

Flexible

TRATO DIGNO

Términos Apropriados



Nombre Apellido

Persona con DISCAPACIDAD AUDITIVA

Persona con DISCAPACIDAD VISUAL

Persona con DISCAPACIDAD FÍSICA

Persona con DISCAPACIDAD

Universales Icónicos, Gestuales, Sonoros, Escritos

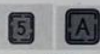
Tipos



Física Cognitiva Auditiva Visual

ACoger. ATender.

ACOMPañAR APOYAR. ASISTIR.



Consejos para el SERVICIO INCLUYENTE

1. EDUCADO 2. cordial. 3. sincero 4. con Enfoque

5. CALIDO 6. Puntual 7. EFICAZ.

15. Discusión

Ratificando así que la adecuada estructuración de una metodología de investigación como por la que se desarrolló este proyecto, no solo es adecuada sino pertinente, puntual e idónea y que aplicada en forma correcta es pieza fundamental para la búsqueda del cumplimiento de un servicio y una atención incluyente. Y que al utilizar teorías ya establecidas y de ser posible se puedan generar nuevas de ellas, se convierte en el verdadero éxito de los proyectos de estudio e investigación pues, aunque se creería que ya todo está consultado, investigado e inscrito sobre los temas de discapacidad, aún queda como se dice en el argot popular mucha tela por cortar, pues cada condición y situación es individual y le pertenece a un ser único, las cuales se

modifican dependiendo del contexto y por supuesto del entorno donde se encuentre la persona, por eso la categorización de los involucrados en el proceso de construcción de las propuestas a elaborarse son, las asociaciones y grupos de las diferentes tipos de discapacidad que estén legalmente establecidas con las que se puede nutrir de experiencia la formulación y las necesidades verdaderas y requeridas. También los funcionarios, empleados y colaboradores cuya cifra va desde la cantidad de 502 de carrera administrativa y los 1900 contratistas quienes son un elemento fundamental para las sensibilizaciones a realizarse y por supuesto los beneficiarios finales, las personas con discapacidad que son alrededor de 15 al día de los cerca de 600 visitantes que se presentan en las instalaciones de la Alcaldía municipal, convirtiéndose en la razón de ser y el motivo por el cual se desarrollen todas las acciones a realizarse referente a la atención y servicio incluyente. Por lo que la formulación para la elaboración del manual de atención y servicio incluyente es una solución a problemas de comunicación, asistencia y por supuesto a lo requerido por las personas que integran este segmento poblacional sirviendo como componente para nuevas propuestas enfocadas a la ciudadanía ya que, al ser un pilar referente del tema, será más fácil estructurar mejoras generalizadas que beneficien a muchas más personas.

16. Conclusiones

La dinámica actual de desarrollo en las sociedades se observan señales de no detenerse, pues, su crecimiento es vertiginoso y resulta ineludible no tener en cuenta todos los temas referentes a inclusión. Y a pesar del terreno ganado de muchos países en su gran mayoría en el continente Europeo; Latinoamérica y en especial Colombia y de ser posible en todo su territorio nacional, debe ir dando pasos sin importar que sea poco a poco, porque si se intenta darlos de

manera agigantada el resultado seguramente no sería el esperado y de pronto causaría un retroceso en el tema; por eso este proyecto busca que la formulación de un modelo de atención incluyente al ciudadano en la Alcaldía del Municipio San José de Cúcuta, el cual sea basado en la metodología de marco lógico y que se pueda catalogar como una guía a las instituciones del estado y las empresas privadas que busquen el desarrollo de uno propio y como es nivel interno de cada una de las organizaciones sea adaptado según las necesidades, cualidades y por supuesto según sea el nivel de procedimientos y productos finales que ofrezca en el tema de atención y servicio al cliente / ciudadano.

Cuyo resultado latente es la posibilidad de identificar las características necesarias para implementar el modelo, el análisis de aquellos lineamientos y criterios necesarios para la realización y la generación de un modelo de atención al ciudadano con el uso de la herramienta del marco lógico. Es decir, dicha empresa se transforma en un gana y gana, por un lado, los 1900 funcionarios contratados y los 502 trabajadores de la alcaldía, sean sensibilizados mediante la entrega y socialización del manual el cual servirá para una consulta constante en el despejar de dudas surgidas en la interacción con el público objetivo. Por otra parte, también las personas que tienen y conviven con algún tipo de discapacidad al recibir el trato respetuoso, digno y justo de quien este atendiendo el requerimiento a la solución de una necesidad específica surgida en un determinado momento por parte de las personas de este segmento de la población social. Ahora en el tema del cumplimiento de todo lo referente a los derechos constitucionales, como la igualdad, el respeto, y por supuesto el acceso a la información que todo ciudadano tiene, el manual permitirá un replanteamiento de procesos internos, de los que surgirán indicadores de servicio, cuyo resultado serán las cifras exactas para tener una medición estadística y de ser solicitadas, reportarlas.

También es recomendable que el proyecto sea realizado por personal de carrera administrativa en aras de evitar costos y fortalecer la realización del manual y por supuesto la continuidad de la atención y servicio incluyente.

Y en caso de no ejecutarlo un funcionario de la planta globalizada, sino que de contrate a un profesional de apoyo, debido a su costo se sugiere plantear el desarrollo del mismo, mediante el método de contratación de mínima cuantía, es decir como considera el decreto 00006 del 09 de enero 2024, por medio del cual se establecen las cuantías para los procesos de selección para contratación a adelantarse y siendo presupuesto anual de la alcaldía de San José de Cúcuta 1.200.000. salarios mínimos legales mensuales para la ejecución presupuestal de la administración municipal, y que conforme al Art. 2 de la ley 1150 de 2007 la menor cuantía para contratación es de 10% de 1.000. salarios mínimos legales vigentes mensuales, esto se traduce en \$130.000.000. monto que no es superado para la ejecución de actividades de impresión del manual. Por lo que se considera viable la realización del mismo.

Igualmente debe plantearse la posibilidad de ser incluida la realización del manual como actividad en los componentes de los planes de acción a seguir para el cumplimiento del plan de desarrollo de la administración municipal en la alcaldía de san José de Cúcuta.

Contribuyendo de manera palpable a una categorización imparcialidad, respetuosa e igualitaria en la atención y servicio, a nivel municipal, departamental, regional y nacional. Si bien pareciera que el resultado no es impactante, sí es significativo y productivo al convertirse en multiplicador de buenas prácticas de otredad y semejanza con el otro, que a pesar de que tiene una diferencia notable o no, es igual en deberes y derechos como miembro activo de una sociedad. Concepto entendido claramente por los funcionarios y trabajadores atienden público, siendo una grata particularidad encontrada en ellos y la cual es fácil de reconocer mediante la

observación pues, se trata de preocupación amplia en ellos como servidores públicos, por el surgimiento de una atención no adecuada o hasta inconclusa, lo que se marca un sinsabor generalizado, que los impulsa a buscar opciones de mejora; convirtiéndose esto en la piedra base para la construcción del manual de atención y servicio incluyente en la Alcaldía de San José de Cúcuta, con el cual se generara la apropiación de los conocimientos necesarios para la transformación en las actitudes comportamentales que se conviertan en parte de la institucionalidad de éste ente gubernamental y que por supuesto permita alcanzar índices de mejora y calidad en el servicio.

Referencias

- Alcaldía de San José de Cúcuta. (2022). Cúcuta Estrategia de todos. Misión y Visión. [Por: Comunicados. Prensa]. <https://cucuta.gov.co/mision-y-vision-funciones-y-deberes/>
- Alcaldía de San José de Cúcuta. (2024). Resolución 0006 de 2024. Por el cual se establece las cuantías para los procesos de selección de contratistas a adelantarse en el año 2024 en la alcaldía. 09 de enero de 2024.
- Betancourt, D. F. (2016). *Cómo hacer un árbol de problemas: Ejemplo práctico*. Recuperado el 15 de febrero de 2024, de Ingenio Empresa: www.ingenioempresa.com/arbol-de-problemas.
- Congreso de Colombia. (28 de octubre de 1993) [Título I]. Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. [Ley 80 de 1993]. DO: 41.094.
- Dane. (2023). Notas del CASEN. Nota estadística # 1. [Por: DANE Comunicaciones. Prensa]. <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/servicios-informacion/serie-notas-estadisticas-casen>
- Función pública. (2021). Concepto 036321 de 2021 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=160837>
- Función pública (2022). Resolución 1239 de 2022 Certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad. [Departamento Administrativo de la Función Pública]. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201239%20de%202022.pdf
- Gil, I. (2021). ¿Qué tipos de discapacidad existen? El Blog de empleo de Fundación Adecco.

<https://fundacionadecco.org/blog/que-tipos-de-discapacidad-existen/>

Manuales, guías y documentos tipo. (s/f). Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de

Contratación Pública. Recuperado el 30 de agosto de 2024, de

<https://www.colombiacompra.gov.co/manuales-guias-y-pliegos-tipo/manuales-y-guias>

Min ambiente, Guía de implementación de la política para la atención de personas con

discapacidad del Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible. Proceso servicio al

ciudadano; 2021, versión01. [https://www.minambiente.gov.co/wp-](https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/03/G-A-SCD-O6-Guia-de-Implementacion-Politica-para-la-Atencion-de-Personas-con-Discapacidad.pdf)

[content/uploads/2022/03/G-A-SCD-O6-Guia-de-Implementacion-Politica-para-la-](https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/03/G-A-SCD-O6-Guia-de-Implementacion-Politica-para-la-Atencion-de-Personas-con-Discapacidad.pdf)

[Atencion-de-Personas-con-Discapacidad.pdf](https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/03/G-A-SCD-O6-Guia-de-Implementacion-Politica-para-la-Atencion-de-Personas-con-Discapacidad.pdf)

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. MANUAL DE ATENCIÓN

INCLUYENTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. BOGOTÁ.

(2021).

Mintrabajo.gov. (2022) Cuatro de cada 10 trabajadores con discapacidad en Colombia son

mujeres. [Por: Comunicados Prensa].

[https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/marzo/cuatro-de-cada-10-](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/marzo/cuatro-de-cada-10-trabajadores-con-discapacidad-en-Colombia-son-mujeres)

[trabajadores-con-discapacidad-en-Colombia-son-mujeres](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/marzo/cuatro-de-cada-10-trabajadores-con-discapacidad-en-Colombia-son-mujeres)

Neira Montes, M. A. (2021). Guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad en el

Sector de Infraestructura y Energía.

OMS. (2023). Discapacidad. Datos y Cifras. [Por: Comunicaciones OMS. Prensa].

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Sánchez, C. (2020). Citar Leyes y Documentos Legales – ReferenciaBibliográfica. Normas

Snyder, V. (2022). ¿Qué es el servicio al cliente inclusivo y por qué es Importante? Conoce la

Guíade Servicio Inclusivo para personas con Discapacidad.

Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos 2021 OEA. Comité para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (CEDDIS); Guía Práctica para el establecimiento de Apoyos para el ejercicio de la Capacidad Jurídica de las personas con Discapacidad. 2021.
https://www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIA_PRACTICA_CEDDIS_ESP.pdf

Sector minero energético. Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad, 2019 - 2022.
<https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf>

Superintendencia de la Economía Solidaria. Gestión de Grupos de Interés. (2020). GU-GEGI-001, servicio y atención incluyente.
https://supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/data/gu_gegi_001_servicio_y_atencion_incluyente.pdf

Unicef. (2021) “Los niños somos el futuro, somos la luz de esperanza para la humanidad, somos la fuerza del cambio”. [Por: Antonia Toichoa Bela. Publicaciones Unicef].
<https://www.unicef.org/equatorialguinea/historias/%C2%ABlos-ni%C3%B1os-somos-el-futuro-somos-la-luz-de-esperanza-para-la-humanidad-somos-la-fuerza>

Unicef. (2023). ONU Mujeres y UNICEF impulsan la igualdad de Género y empoderamiento de las niñas y mujeres en América latina y el caribe. [Por: Comunicaciones UNICEF. Prensa]. <https://www.unicef.org/lac/comunicados-prensa/onu-mujeres-y-unicef-impulsan-la-igualdad-de-g%C3%A9nero-y-el-empoderamiento-de-las>

Universidad Católica de Colombia, (2022). Colección de Derecho. Inclusión y Discapacidad en Colombia. [Por: D Duque Castellanos. Reseña de Público 28].

<https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/download/4169/4179>

Vanegas Sáenz, H. D. y Rodríguez Peña, A. M. (2022). Visibilización de personas con discapacidad en Cúcuta: buscando una ciudad inclusiva. DIXI, vol. 24(3-4).