



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

PR-GC-28

Versión : 01-31-05-18

Página : 1 de 3

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan brindar una atención adecuada a las personas que requieren de atención preferencial que acudan a la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. con el fin de prestar una atención eficiente, eficaz y efectiva.

#### 2. ALCANCE

Este documento debe servir como guía para la atención de todo el personal de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. que de acuerdo a su competencia funcional se encuentran en contacto con los usuarios que requieren de atención preferencial.

Aplica Desde el momento en que se tiene encuentro con el ciudadano hasta la entrega de la respuesta dentro del tiempo legalmente establecido.

#### 3. FINALIDAD

Este documento debe servir como guía para la atención de todo el personal de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. que de acuerdo a su competencia funcional se encuentran en contacto con los usuarios que requieren de atención preferencial.

#### 4. DESARROLLO

##### 4.1. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL CANAL PRESENCIAL

- Se entiende por atención preferencial la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares como lo son: adultos mayores, mujeres embarazadas, adolescentes y discapacitados.
- Una vez ingresan a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.
- Preguntar al ciudadano si requiere ayuda o compañía para desplazarse y prestar el apoyo que demanda.
- Si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Disponer de una ventanilla especializada con el propósito de brindar atención con personal capacitado.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
ALBERTO MARIO HINOJOSA FUMINAYA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Atención al Usuario</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- No compadecer al ciudadano sino tener sentido común para atenderlo.

#### **4.2. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD FÍSICA**

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si el ciudadano está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible situarse a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos con enanismo, disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

#### **Disposiciones generales**

Las personas con discapacidad deberán contar con facilidades en todo momento del proceso de atención, para lo cual se ha considerado lo siguiente:

#### **Disposición del espacio de atención:**

El personal encargado del espacio de atención deberá considerar:

1. Asegurar que las disposiciones de accesibilidad física (rampas, puertas, vías de ingreso y salida, señales, sillas, servicios higiénicos para personas con discapacidad) se cumplan, y que no se vean obstaculizadas por objetos ajenos.
2. Verificar que se cumpla con lo estipulado en la Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público, dándoles atención preferencial con la ubicación de un módulo o ventanilla especial a nivel de una silla de ruedas y con suficiente espacio.
3. Gestionar la disponibilidad de sillas; para las personas que lo requieran y puedan esperar una atención preferencial, sentados y formando una fila aparte.
4. Prever material gráfico o impreso, de preferencia en formatos accesibles, con la información más importante para su trámite a fin de garantizar que se entienda la información que le hemos brindado.

#### **4.3. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- Evitar alzar la voz, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
ALBERTO MARIO HINOJOSA FUMINAYA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Atención al Usuario</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>

- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces chicles, entre otros.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

#### **4.4. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL**

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, presentarse inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién se está hablando y procurar mirarle a la cara para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que se están dirigiendo a ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- La comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilizar orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza o mesas, entre otros. Permitir la presencia de voluntarios y perros-guía, en los casos que sea necesario.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
ALBERTO MARIO HINOJOSA FUMINAYA	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	JOSÉ MARÍA GUTIERREZ BAUTE
<i>Jefe División Atención al Usuario</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Gerente</i>