



## **Universidad Militar Nueva Granada**

RECTOR

**BG (RA) Luis Fernando Puentes Torres**

VICERRECTOR GENERAL

**BG (RA) Alfonso Vaca Torres**

VICERRECTORA ACADÉMICA

**Dra. Claudia Helena Forero Forero**

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**MG (RA) Gustavo Adolfo Ocampo Nahar**

VICERRECTORA DE INVESTIGACIONES

**Dra. Martha Jeaneth Patiño Barragán**

VICERRECTOR CAMPUS NUEVA GRANADA

**CR (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco**

EDITOR GENERAL - EDITORIAL NEOGRANADINA

**Carlos Arturo Arias Sanabria**

OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO

**Cnel. (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha**

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Mónica Patricia Padilla Hernández**

Oficina Asesora de Direccionamiento  
Estratégico e Inteligencia  
Competitiva, Sección Atención al Ciudadano

# **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL**

2 0 2 0

## **Protocolos de Atención Especial 2020**

© Universidad Militar Nueva Granada,

Vicerrectoría de Investigaciones

© Editorial Neogranadina

Primera edición, 2020

Diagramación

Ivonne Carolina Cardozo P.

DOI: <https://doi.org/10.18359/docinst.5299>

Universidad Militar Nueva Granada

Sede Campus, edificio de posgrados, primer piso

Kilómetro 2, vía Cajicá-Ziaquirá, costado oriental

Teléfono: 650 00 00 Ext. 3092

[editorial.neogranadina@unimilitar.edu.co](mailto:editorial.neogranadina@unimilitar.edu.co)

[www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co)



# PROCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL

2 0 2 0

Oficina Asesora de Direccionamiento  
Estratégico e Inteligencia  
Competitiva, Sección Atención al Ciudadano



# CONTE- NIDO

- 9    Presentación
- 11    1 Introducción
- 14    2 Objetivos
- 15    3 Alcance de los protocolos
- 16    4 Marco normativo
- 18    5 Conociendo a la población en condiciones de discapacidad, vulnerabilidad y excepcionalidad
- 23    6 Elementos comunes
- 25    6.1. Atributos del buen servicio
- 29    7 Protocolos de atención especial
- 29    7.1 Protocolos generales por COVID-19
- 29    7.2 Atención de adultos mayores y mujeres en estado de embarazo
- 30    7.3 Atención a niños y jóvenes

31	7.4 Atención a personas en situación de vulnerabilidad
31	7.5 Atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios
31	7.6 Atención a personas con discapacidad
32	7.61 Atención a personas ciegas o con discapacidad visual
34	7.62 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
36	7.6.3 Atención a personas con sordoceguera
37	7.6.4 Atención a personas con discapacidad física-motora o movilidad disminuida
38	7.6.5 Atención a personas con discapacidad mental, cognitiva o mental-psicosocial
39	7.7 Atención a personas (orientación sexual o identidad de género)
41	8 <i>tips</i> comunes para dar un buen servicio
43	9 Consejos útiles en el trabajo:
43	9.1 COVID-19:
45	9.2 Actitud y lenguaje:
45	9.3 Para decir no
45	9.4 Puesto de trabajo
46	9.5 Tratar a alguien inconforme, confundido, ofuscado o furioso
46	9.6 Emergencia
48	10 Referencias

## **Presentación**

La siguiente guía busca constituir una herramienta práctica para los servidores de las distintas dependencias y oficinas de la Universidad, mediante el establecimiento de las mejores pautas para prestar el servicio a la población con derecho a una atención preferencial según los diversos mecanismos dispuestos para la atención del ciudadano y siempre manteniendo como objetivo brindar soluciones integrales, accesibles, incluyentes, respetuosas y equitativas. Adicionalmente, se exponen algunos consejos prácticos para hacer más eficiente el servicio.



# 1 Introducción

Los constantes cambios sociales y culturales han propiciado un aumento significativo en la participación de la población en condición de discapacidad y vulnerabilidad en todos los ámbitos; además, dichos cambios han responsabilizado a las instituciones en torno a esta población y al impulso de su visibilidad y presencia mediante distintas iniciativas.

En este sentido, la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) y su Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva asumen esta responsabilidad mediante la creación de estrategias enfocadas al respeto de derechos, fomento de participación,

independencia, autonomía y generación de condiciones que permitan la plena inclusión social. Entre estas estrategias se encuentra el diseño de la presente guía con lineamientos, indicaciones, información y recomendaciones generales para la actuación en el proceso de la atención de los clientes en condiciones preferenciales.

El objetivo final es promover la adaptación de procedimientos en pro de la minimización de barreras al momento de prestar el servicio, además de la facilitación y disponibilidad de este para toda la población. Lo anterior a través de la descripción detallada y estructurada de los atributos de un buen servicio para adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios, personas con orientación sexual o identidad de género diversas, niños y jóvenes. Esta guía constituye una herramienta con procedimientos orientadores para los servidores de las distintas oficinas y dependencias de la Universidad que busca la estandarización de los protocolos para la población con derecho a atención preferencial en la entidad y la promoción del correcto desempeño por parte de los servidores en favor a la respuesta integral con calidad, equidad y que cumpla con los requerimientos de los ciudadanos que la requieran.

Este servicio debe propender por la protección de los derechos, dignidad, libertades e inclusión de estas personas en situación de vulnerabilidad. Adicionalmente y teniendo en cuenta el contexto actual se incluyeron algunos consejos útiles para el impulso del buen servicio y la productividad en modalidad remota, así como los atributos generales que componen un buen servicio.

## 2 Objetivos

1. Exponer lineamientos o procedimientos de acción para población preferencial en todas las instancias que componen la atención al cliente.
2. Dar a conocer protocolos que aumenten los esfuerzos por parte de los servidores para alcanzar una excelente eficiencia en la satisfacción del cliente mediante la mejora continua.
3. Establecer pautas de comportamiento y respuesta para los funcionarios con relación a la población preferencial.
4. Propender por la inclusión, participación y conciencia en la atención al ciudadano.
5. Seguir el Plan de Acción basado en los Lineamientos de Inclusión e Interculturalidad Educativa.
6. Retroalimentar a los funcionarios acerca del manejo de los canales de atención al ciudadano con el fin de impulsar el acercamiento a los clientes.
7. Crear conciencia sobre la importancia de todos los clientes y de prestar un excelente servicio.
8. Exponer consejos prácticos adaptados al contexto actual y enfocados a la mejora continua y al aumento en la calidad del servicio.

### **3 Alcance de los protocolos**

Estos protocolos constituyen una guía con procedimientos y orientaciones para mejorar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta en la Universidad Militar Nueva Granada. Se presenta como una herramienta para la entidad y en especial para los encargados de la atención directa a la población, que explica la forma de manejar la interacción con los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, discapacidad y en general con la población con acceso preferencial, bajo los parámetros adecuados a sus diversas necesidades y dando la oportunidad de atender a sus requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad. Se espera que las características del buen servicio descritas en este documento se materialicen en acciones en pro de la satisfacción de los ciudadanos y de la mejora continua de la institución.

## 4 Marco normativo

A continuación, se mencionan algunas de las principales normativas relacionadas con la atención preferencial a la población:

1. En la Constitución Política de Colombia se encuentra un grupo de artículos (13, 25, 47, 54 y 68) que destaca la igualdad y libertad de todas las personas y por lo tanto la protección de sus derechos, libertades y el mantenimiento de oportunidades igualitarias y sin discriminación, más exactamente especifica la necesidad de una protección especial dependiendo de las condiciones y según se requiera.
2. El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 6, basado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, señala que las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general cualquier persona que se encuentre en un estado de indefensión debe recibir atención especial y preferente.
3. La Ley 762 del 31 de julio de 2002 declara exequible a la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, dispuesta por la Organización

de los Estados Americanos (OEA), en donde se determina la necesidad de garantizar la inclusión y evitar la discriminación en todos los aspectos, incluyendo el servicio al cliente.

4. En instrumentos internacionales de derechos humanos de las Naciones Unidas (ONU) y en instrumentos de derechos humanos de la OEA se establecen los derechos preferenciales de los adultos mayores, los planes de acción internacional sobre el envejecimiento y las resoluciones sobre la salud y el envejecimiento.
5. El Decreto 103 de 2015 contiene la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional que especifica en el capítulo II directrices acerca de la accesibilidad.
6. El Artículo 2 de la Ley 1618 de 2013 establece disposiciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

## 5 Conociendo a la población en condiciones de discapacidad, vulnerabilidad y excepcionalidad

Teniendo en cuenta el marco normativo y el contexto colombiano en general se considera como población preferencial o en situación particular a los grupos que se describirán brevemente a continuación teniendo en cuenta los Lineamientos de Inclusión e Interculturalidad educativa expuestos por la Universidad Militar Nueva Granada y el marco normativo referenciado anteriormente:

1. Adultos mayores: personas que superaron los 60 años y que dependiendo de sus experiencias, transiciones o eventos han envejecido y transcurrido por procesos de desarrollo y deterioro.
  2. Personas con discapacidad: se refiere a la no existencia de plenas capacidades de orden físico, sensorial, cognitivo o comportamental, lo cual conlleva la existencia de una mayor dificultad en el normal desarrollo en determinado medio que puede minimizarse con la adaptación de ambientes incluyentes.
- Discapacidad física: personas cuya movilidad, desplazamientos y ejecución de funciones básicas se encuentran afectadas o limitadas de manera definitiva, en mayor o menor medida, como consecuencia de factores

congénitos, enfermedades degenerativas de cualquier origen o por efecto de un accidente.

- Discapacidad sensorial: personas cuya percepción mediante los órganos de los sentidos se encuentra disminuida, limitada o inexistente dada la carencia de ellos. En esta categoría se contemplan personas invidentes, con discapacidad auditiva, discapacidad gustativa, discapacidad olfativa y discapacidad somatosensorial, entre otros. Se señala a continuación una clasificación general para tener en cuenta debido a la diferenciación de las herramientas o estrategias requeridas según corresponda la condición del ciudadano.
  - o Discapacidad auditiva: pérdida o trastorno en la capacidad de audición.
  - o Discapacidad visual: carencia o disminución de la capacidad de visión.
  - o Sordoceguera: discapacidad multisensorial que impide o limita la capacidad de ver y oír.
  - o Hipoacusia: disminución de la capacidad auditiva con un resto auditivo.
  - o Ceguera total: pérdida o ausencia total de la visión.
  - o Baja visión: disminución de la capacidad de visión con un resto visual.

- Discapacidad cognitiva: limitaciones leves o sustanciales en la interacción con el entorno como producto de un desarrollo de habilidades cognitivas incompletas o insuficientes durante el proceso de gestación, crecimiento o aprendizaje.
  - Discapacidad comportamental: personas cuya relación con el entorno se ve afectada negativamente y de manera particular como producto de las conductas que este emite, las cuales pueden presentar síntomas aislados o diagnósticos clínicos.
3. Personas en situación de vulnerabilidad: se consideran en vulnerabilidad a las víctimas de violencia, desplazados o personas en situación de pobreza extrema.
  4. Personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios: abarca las comunidades y los grupos étnicos minoritarios reconocidos y amparados por la Constitución Política de Colombia de 1991 ya que estos enriquecen la identidad y el legado cultural de la nación colombiana.
- Afrocolombianos: comprende las comunidades negras o de ascendencia afrocolombiana con cultura y tradiciones propias que se ubican principalmente en las zonas pacífica y andina del país.

- Raizales: grupo poblacional que tiene sus raíces geográficas en el archipiélago de San Andrés y Providencia, así como raíces culturales afro-anglo-antillanas con identidad caribeña y nacionalidad colombiana.
  - Palenqueros: ciudadanos originarios del municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el palenquero (lenguaje criollo).
  - Pueblos indígenas: personas con ascendencia amerindia que se autorreconocen como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas con una tradición, lengua, organización social y cosmovisión propias.
  - Pueblos rrom o gitanos: comunidad con tradición cultural propia, originarios de Rumania, y tradición nómada, que cuentan con idioma propio (romaní o romanés).
5. Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+: es un sector poblacional que como colectivo se integra por lesbianas (mujeres sexual y emocionalmente atraídas por otras mujeres), gais (hombres con atracción sexual y emocional por otros hombres), bisexuales (hombres y mujeres atraídos emocional y sexualmente tanto por mujeres como por hombres), personas transgénero (que deciden someterse a una práctica médica para cambiar su sexo

biológico), intersexuales (anteriormente conocidos como hermafroditas, son personas que fisiológicamente presentan características sexuales masculinas y femeninas en sus genitales internos y externos) y queer (personas que no se sienten identificadas con ningún género). En conjunto, este colectivo de diversidades acuña el acrónimo LGBTQ+ (el signo + alude al resto de diversidades sexuales y de género).

## 6 Elementos comunes

La Universidad Militar Nueva Granada pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios para facilitar el acceso y atención a sus solicitudes:



Figura 1. Modalidades de atención al usuario Fuente: elaboración propia

En cada uno de estos canales y modalidades se busca brindar una atención oportuna y que cumpla con unos

elementos básicos que contribuyan a la eficacia en la prestación del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior se reconocen algunos aspectos básicos en el ciclo del servicio en el que usuario y el servidor participan (Servicio al Ciudadano Ejército Nacional, 2019) con el objetivo de orientar la actuación para llegar a mejorar la calidad de este.

1. Momentos de verdad: estos deben ser identificados con exactitud al momento de interactuar con los clientes ya que son críticos para la satisfacción de este. Normalmente podrían considerarse como toda interacción del cliente con la organización.

Con el objetivo de generar ciertos lineamientos generales para todos los canales presentes en la UMNG se determinan las siguientes acciones como momentos de verdad principales:

- Iniciación o apertura: saludo y presentación exponiendo la disposición a colaborar. El objetivo principal es generar un acercamiento para abrir la comunicación y la confianza del usuario con el servidor.
- Servicio y manejo de información: actividad en cada momento de verdad en donde se genera un análisis y comprensión por parte del servidor con el objetivo de satisfacer la necesidad de forma eficaz, recolectando

la mayor cantidad de detalles para empezar a generar la estrategia de solución.

- Cierre: despedida con instrucciones adicionales o aspectos relevantes para la culminación de la prestación del servicio.
2. Requerimientos: son los requisitos, necesidades o expectativas que el usuario tiene frente a la organización. Estos pueden ser comunicados en algún momento de verdad.
  3. Planes de acción: tras reconocer los requerimientos es importante establecer una estrategia que tenga en cuenta los recursos disponibles y el objetivo final que es suplir la necesidad del usuario.
  4. Encuesta de satisfacción: por último, es importante reconocer que pueden existir comentarios positivos o negativos frente al servicio brindado, por lo cual la retroalimentación es esencial para priorizar los puntos a mejorar y proponer estrategias que mitiguen los posibles puntos de falla existentes.

### **6.1. Atributos del buen servicio**

Un buen servicio debe ir más allá de una respuesta a la solicitud, debe satisfacer realmente al usuario, por lo cual es importante reconocer atributos que constituyen características básicas del buen servicio como lo son:

- **Trato amable:** brindar el servicio de forma cálida, comprensiva, receptiva y atenta haciendo sentir la importancia que para la institución constituye servir al ciudadano. Actos como brindar un saludo cálido y respetuoso para que así el ciudadano se sienta a gusto y mejore su experiencia frente a las necesidades presentadas. De la misma forma, despedirse de manera cortés y mantener una actitud afable durante la interacción con el usuario.
- **Actitud:** mostrar la disponibilidad de atención con cortesía, simpatía, respeto, amabilidad y evitando a toda costa las discusiones.
- **Oportunidad:** responder de forma ágil, en el tiempo oportuno y con la efectividad requerida.
- **Respeto:** identificar al usuario como ser titular de derechos, reconocidos y valorados mediante su buen trato.
- **Confiable:** mostrar el conocimiento absoluto y la seguridad en la información brindada para transmitir esa misma seguridad a los usuarios.
- **Efectividad:** resolver la necesidad reconocida en los momentos de valor de manera completa, orientar de manera clara al ciudadano con los procedimientos necesarios para cumplir con éxito su requerimiento. El

servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los usuarios.

- Escalonamiento adecuado: de acuerdo con la complejidad de la solución de los requerimientos, escalarlos al siguiente nivel de jerarquía para atender las situaciones y tomar decisiones oportunas.
- Transparencia: suministrar asesoramiento con información clara, precisa, veraz y de fácil comprensión según sea el tema o el requerimiento solicitado.
- Actualidad: renovación continua ante las necesidades cambiantes y ante el contexto en donde aplique. Mantener la información a suministrar actualizada.
- Empatía: promover la sintonía afectiva con el usuario para generar un ambiente adecuado al momento de prestar el servicio reconociendo sus emociones y preferencias.
- Honestidad: expresar con claridad y precisión lo solicitado, buscando siempre la verdad y la justicia y comprometiéndose con lo establecido como viable a cumplimiento.
- Profesionalismo: hacer uso de destrezas, conocimientos y habilidades en la ejecución del servicio.
- Tolerancia: comprender las actitudes manteniendo un clima adecuado.

- Calidad: cumplir con estándares de calidad dispuestos por la institución y más importante aún, satisfacer a quien lo recibe.
- Inclusión: ser de acceso equitativo para todos los usuarios, teniendo en cuenta la diversidad y la atención igualitaria y buscando siempre la participación y la adaptación hacia la atención especializada que se requiera.

## **7 Protocolos de atención especial**

### **7.1 Protocolos generales por COVID-19**

Según el Ministerio de Salud y Protección social (Lara, 2020) algunos de los consejos para interactuar con personas de población preferencial en el entorno de servicio son:

1. Ubicar en altura y de fácil acceso los útiles que permiten la limpieza y desinfección.
2. Ubicarse a dos metros de distancia en el caso de agudeza auditiva para evitar que gotas de saliva puedan salpicar.
3. Evitar el contacto con la cara en el desarrollo de los gestos propios de la lengua de señas.
4. Acompañar la adopción de hábitos de higiene y seguimiento de las recomendaciones frente a la proximidad y contacto físico.

### **7.2 Atención de adultos mayores y mujeres en estado de embarazo**

Iniciación

1. Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario.

2. Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
3. Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.

#### Servicio

4. Empatizar con la situación: puede proyectarse a usted mismo con 30 o 40 años más y tratar a la persona con la misma paciencia, amabilidad y respeto que desearía recibir.
5. Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.
6. Repetir comedidamente el mensaje si es necesario.

#### Cierre

7. Retroalimentar al ciudadano y cuestionar acerca de dudas pendientes.
8. Agradecer por dar la oportunidad de servirle.

### **7.3 Atención a niños y jóvenes**

1. Evitar el manifiesto de duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga.
2. Preguntar para entender la situación.
3. Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como chiquito o niño, entre otros.
4. Hablarles claro y en un lenguaje acorde a su edad.

#### **7.4 Atención a personas en situación de vulnerabilidad**

1. Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
2. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

#### **7.5 Atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios**

1. Identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete.
2. En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete.
3. Si no son posibles las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud.

#### **7.6 Atención a personas con discapacidad**

1. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
2. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueras niños, evitar el tono aniñado, consentido o comportamiento similar.
3. Mirar con naturalidad y no hacer ni decir nada que incomode, risas burlonas, miradas con doble sentido o comentarios imprudentes.
4. Darle a la persona el tiempo suficiente para que indique su necesidad.

5. Verificar siempre que la información haya sido comprendida y de ser necesario repetir en un lenguaje claro.
6. No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
7. Llamar a la persona con su nombre preferiblemente.
8. Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

#### *7.61 Atención a personas ciegas o con discapacidad visual*

##### Iniciación

1. El saludo además de ser cordial debe de estar acompañado por un ofrecimiento de ayuda para la orientación y movilidad por el lugar.
2. En caso de aceptar no tomar bruscamente al ciudadano, ubíquese un paso delante de él y permítale que se soporte en su codo u hombro haciendo de guía o referente para su desplazamiento. Evite caminar rápido o con movimientos fuertes.
3. En caso de no aceptar su apoyo debe ser muy preciso al momento de dar indicaciones para facilitar la movilidad del ciudadano.

4. En caso de contar con acompañamiento por parte de un perro guía debe caminar al lado opuesto del animal y evitar distraerlo o alimentarlo.
5. Si se usan turnos preferenciales, deben de ser leídos en voz alta y entregados para que el ciudadano atienda al llamado.

### Servicio

6. Mantener constantemente a la persona informada sobre las actividades que se realizan para atender a su solicitud.
7. Orientarla del entorno en donde se encuentra al momento de recibir el servicio.
8. Aclarar la denominación de los documentos en el momento de su entrega y verificar su orden en caso de que sean múltiples.
9. Indicar el monto del dinero en el momento de su entrega.
10. Informarla y justificarle la razón por la cual debe dejarla si por algún motivo es necesario que el servidor se retire del puesto de trabajo.
11. Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí. Utilizar términos concretos como: a su izquierda o detrás de usted, entre otros.

Cierre

12. Guiar la persona a la salida de su preferencia al momento de despedirse.

### *7.62 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas*

Buscar estrategias o herramientas comunicativas alternas que permitan la comunicación efectiva con el ciudadano. Algunas estrategias diferenciadas según los tipos de sordera son:

Hipoacusia: estos ciudadanos tienen un residuo auditivo.

1. Utilizar frases cortas y precisas al momento de dar indicaciones.
2. Dirigir siempre la mirada al ciudadano.
3. Vocalizar claramente sin exagerar, pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
4. Modular la voz según los requerimientos del ciudadano, pero evitar gritar, pues puede generar una incomodidad para las dos partes.

Sordera profunda:

Iniciación

1. Saludar de manera cordial y si es posible usando la lengua de señas.

2. Cuestionar al ciudadano acerca de su requerimiento de forma amable y acompañarlo en el proceso.
3. Saludar al acompañante del ciudadano, pero evitar dirigirse exclusivamente a él para brindar la atención, pues el ciudadano sordo se sentirá ignorado.

### Servicio

4. Recordar que la comunicación se basa en la lengua de señas, por lo tanto, si conoce alguna expresión utilícela o requiera que algún compañero que la conozca sirva de interprete.
5. Comunicarse utilizando frases cortas y precisas para lograr un diálogo si no existe la posibilidad de interprete y usted desconoce esta lengua.
6. Tratar siempre de mostrar su cara al momento de atender, pues facilita y posibilita la comunicación.
7. Tener contacto visual permanente durante la comunicación.
8. Recurrir a herramientas que apoyen la comunicación como papel, lápiz, tableros, libretas e incluso mensajes de *Whatsapp*. Escriba mensajes con letra grande, claramente legible.
9. Evitar gesticular de manera exagerada para comunicarse.

10. Prestar mucha atención a sus expresiones y su lenguaje corporal, pues lo visual toma especial importancia al momento de brindar la atención.
11. Pedir atentamente a la persona que le repita sin hacer suposiciones o aparentar haber entendido si no ha comprendido lo que le trató de comunicar.

#### Cierre

12. No olvidar preguntarle a la persona si necesita algún otro trámite y si se sintió satisfecho con la atención prestada.
13. Ofrecer un seguimiento a su solicitud en caso de no haber sido resuelta.

#### *7.6.3 Atención a personas con sordoceguera*

1. Informar de su presencia tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
2. Tratar de ponerse en su campo de visión dado que no es seguro si la persona conversa fuera de su capacidad visual.
3. Tratar de apoyarse en las ayudas comunicativas como son: guía-interprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano.
4. Comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el ciudadano.

5. Esperar para iniciar el proceso del servicio si la persona se encuentra concentrada en la realización de otra tarea.
6. Informar al ciudadano que lo acompañará en el trayecto si no está acompañado por un guía.
7. Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz si el ciudadano posee resto auditivo.

#### *7.6.4 Atención a personas con discapacidad física-motora o movilidad disminuida*

1. Cuidar de las áreas especiales dispuestas por la Universidad para la atención de personas en condición de discapacidad física.
2. Evitar usar términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
3. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
4. Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
5. Caminar despacio y ajustar su paso al de la persona en caso de acompañarla.
6. Dirigirse a la persona en esta condición siempre de frente, cara a cara y poniendo las cosas a su alcance.

7. Preguntar al usuario acerca de cómo asistirlo en caso de que requiera asistencia en el manejo de alguna ayuda técnica como silla de ruedas, andador, entre otros.

#### *7.6.5 Atención a personas con discapacidad mental, cognitiva o mental-psicosocial*

1. Ignorar comportamientos que le parezcan diferentes y evitar mirar con extrañez.
2. Hablar con oraciones cortas, en un lenguaje claro, sencillo y conciso.
3. Tener paciencia y repetir las veces que sea necesario el mensaje si la persona no lo comprendió.
4. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
5. Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar.
6. Tratar a la persona de acuerdo con su edad y evitar minimizarla o tratarla como niño.
7. Manejar el ritmo de la conversación para evitar presionar y acelerarla.
8. Confirmar que la información ha sido comprendida.
9. Tener en cuenta siempre las opiniones, sentimientos y dudas expresadas por estas personas.
10. Dar el servicio siempre sobre la base de la discreción, comprensión y respeto.

11. Mantener la calma y ofrecer su ayuda como lo haría en cualquier otra situación en caso de que la persona presente una crisis.
12. Evitar críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan ser irritables.
13. Aprovechar contenidos de fácil lectura como pictogramas e incluso los mensajes en formatos sencillos que se han adoptado para la explicación a infantes.

### **7.7 Atención a personas (orientación sexual o identidad de género)**

La atención brindada debe ser respetuosa e incluyente evitando a toda costa la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género. Algunas recomendaciones generales son:

1. Hay que reconocer que la identidad es definida por la persona en sí misma y debe respetarse.
2. Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin hacer miradas de extrañez o de otro tipo.
3. Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él o ella o con el nombre con el cual esté identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.
4. Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación a los rasgos físicos o actitudes que realiza

el ciudadano y que se consideran contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

## 8 *tips* comunes para dar un buen servicio

Los servidores deben:

- Informarse sobre formatos, plantillas y dictámenes para responder a las peticiones con la mayor veracidad.
- Conocer los trámites a profundidad incluyendo novedad y temas.
- Seguir siempre el conducto regular para evitar la falta de información, información incompleta o errada.
- Conocer la ley y aplicarla estricta y estratégicamente.
- Convertir a lenguaje claro y sencillo con nociones de fácil comprensión los conceptos técnicos que se usan en la administración pública.
- Tener en cuenta la posibilidad de adoptar herramientas de lenguaje para personas que presentan discapacidad visual, auditiva o del habla.
- Actualizar las plantillas, logos y elementos de imagen institucional.
- Establecer las rutas claras de acceso a trámites y servicios por el canal electrónico.
- Tener en cuenta la inmediatez de la respuesta esperada por el usuario según el canal utilizado para comunicarse con la entidad.
- Cuidar la redacción, escritura y ortografía.

- Cuidar sus expresiones corporales mediante la amabilidad, el trato con naturalidad, respeto y siempre con una sonrisa.
- Al atender a una persona perteneciente a la población especial considerar que es un ciudadano igual a todos.
- Ser paciente, tratar con calma y gentileza, especialmente al momento de repetir la información.

## 9 Consejos útiles en el trabajo:

### 9.1 COVID-19:

Dadas las condiciones actuales la gran mayoría de la comunidad neogranadina se encuentra trabajando de forma remota. Con el objetivo de impulsar la adaptación a esta nueva realidad la Sección Atención al Ciudadano condensó algunos de los consejos más útiles para aprovechar al máximo la situación, aumentar la productividad e impulsar la colaboración de la comunidad para adaptarse a esta nueva modalidad de la mejor manera:

1. Establecer un espacio específico para laborar diariamente le ayuda a su cerebro a adaptarse a la idea de que es el lugar para trabajar productivamente. Trata de que este lugar esté libre de distracciones.
2. Ambientar su lugar de trabajo, utilice un escritorio y compruebe que en ese lugar la conexión de internet sea la adecuada. Asegúrese de contar con buena iluminación y de mantener aseado este espacio.
3. Crear rutinas que disparen el inicio del trabajo. Tal como el levantarse en las mañanas y dirigirse al trabajo ayudaba a su cerebro a prepararse para iniciar el día, la creación de alguna rutina en casa puede ayudarle a disparar ese inicio del día productivo.

4. Establecer límites de inicio y de finalización de su jornada laboral y evitar hacer tareas no laborales durante el tiempo de trabajo. Continuar las rutinas normales de comida y de tiempos de descanso que seguía en el trabajo presencial.
5. Crear una lista de tareas desde el inicio del día. Marcar objetivos detalla el progreso y es un refuerzo positivo durante el día.
6. Investigar sobre la Técnica Pomodoro.
7. Las redes sociales pueden ser un distractor perjudicial para su productividad.
8. Crear espacios de colaboración en donde pueda interactuar con otros, tomar decisiones y recibir comentarios.
9. Realizar actividad física y pausas activas durante el horario laboral, lo cual ayuda a conseguir un buen estado de salud.
10. Humanizar el trato a la comunidad a través de cualquier canal. Transmitir tranquilidad y empatía en el trato.
11. Poner a disposición la mayor cantidad de trámites aprovechando la virtualidad y los canales tecnológicos de comunicación.
12. Brindar una atención personalizada genera una cercanía con el cliente. No solo limitar a llamarlo por su nombre sino evitar que el usuario deba repetir una y otra vez su problema.

## **9.2 Actitud y lenguaje:**

- Saludar, escuchar y evitar interrumpir.
- Dar completa y exclusiva atención al ciudadano durante el tiempo de la consulta.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención, pero comprometiéndose solo con lo que se puede cumplir.
- Ser creativo, cálido y ágil para dar un buen servicio.
- Evitar respuestas cortantes del tipo sí o no.
- Iniciar las frases con señor o señora.

## **9.3 Para decir no**

- Explicar los motivos de la negativa con claridad y sin tecnicismo.
- Dar alternativas y mostrar la intención de querer prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

## **9.4 Puesto de trabajo**

- Revisar constantemente el orden, limpieza y buena vista del puesto de trabajo de acuerdo con los lineamientos del área de salud ocupacional.
- Evitar la publicidad o los elementos distintos a la entidad.
- Evitar los alimentos, bebidas o utensilios de comida.
- Evitar escuchar música, ver vídeos, uso de audífonos, entre otros.

## **9.5 Tratar a alguien inconforme, confundido, ofuscado o furioso**

- Mantener una actitud amigable, conservar la calma y cuidar el tono de voz.
- Dejar que el ciudadano se desahogue.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- Usar frases como lo comprendo, claro que sí, que pena, que demuestren consciencia de la causa del malestar.
- Dar alternativas de solución.
- Presentar disculpas al ciudadano por la situación que originó la inconformidad.

## **9.6 Emergencia**

Todos los ciudadanos que se encuentren en alguna oficina o dependencia son responsabilidad de esta al momento de una emergencia, por lo cual es importante tener ciertos protocolos para manejar estas situaciones:

- Avisar inmediatamente al brigadista encargado de dicha oficina o piso.
- Efectuar un censo de los usuarios que se encuentren en la dependencia e informar a los organismos de emergencia.
- Tener a la mano el directorio y los números de emergencias institucionales y estatales.

- Identificar la señalización de salidas de emergencia y rutas de evacuación.
- Mantener las áreas de tránsito libres de objetos o elementos que puedan generar accidentes o percances en los ciudadanos.
- Acatar las instrucciones de los organismos de emergencia a cargo de la situación.

## 10 Referencias

Constitución política de Colombia (1991). Ed. Legis.

Congreso de la República de Colombia (2002). *Ley 762 del 31 de julio de 2002 por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”*. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2011). *Ley 1437 del 18 de enero de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2013). *Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Lara Díaz, J. (2020). *Lineamientos de prevención del contagio por covid-19 y atención en salud para las personas con discapacidad, sus familias, las personas cuidadoras y actores del sector salud*. Ministerio de Salud y Protección Social. Recuperado de: <https://>

[www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-personas-con-discapacidad.covid-19.pdf](http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-personas-con-discapacidad.covid-19.pdf)

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 103 del 20 de enero de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia.

Servicio al Ciudadano Ejército Nacional. (2019). *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Recuperado de [https://www.ejercito.mil.co/servicio\\_ciudadano/protocolos\\_atencion](https://www.ejercito.mil.co/servicio_ciudadano/protocolos_atencion)