

## PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y periodistas (casos especiales).

Es importante resaltar que el edificio donde se encuentra ubicada la oficina de la entidad, cuenta en sus instalaciones con adaptaciones que facilitan la accesibilidad de personas con algún tipo de discapacidad, como: acceso de sillas de ruedas, ascensores con identificación de los pisos (Braille).

La recepcionista una vez dada la bienvenida solicita un documento de identificación donde este registrada la fecha de nacimiento, RH y un teléfono de contacto una vez registrado en el sistema la información se identificará la edad y prelación para la atención de su petición.

- **ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS:** Se entiende por adulto mayor a la persona que cuenta con 54 años o más para mujeres y 59 años o más para hombres sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes.

### PROTOCOLO

- Una vez ingresan a la sala de espera la recepcionista de manera cordial señala el lugar destinado para ellos, indicándoles que la atención se va a prestar de acuerdo con la priorización.
- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- Si la persona viene acompañada por su estado de salud, se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- **NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Se entiende por niño o niña hasta los 12 años de edad, y por adolescente hasta 18 años de edad.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

## PROTOCOLO

- Se debe priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- Escuchar atentamente y manejar con reserva la información que manifiesten.
- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene preguntar para entender.
- Se le debe llamar por su nombre y evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)” en cualquiera de los escenarios de atención.
- Emplear un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos o infantiles
- No emplear tecnicismos del derecho o de la psicología, es preferible hablarles en un lenguaje claro y acorde con la edad.
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- **GRUPOS ÉTNICOS:** Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones, a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

## PROTOCOLO

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, el servidor público debe ser paciente y solicitarle a la persona que explique con señas la solicitud y, pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender la petición.
- La grabación o manuscrito debe enviarse a gestión documental para su radicación, asignando al responsable de grupo de atención al ciudadano para dar trámite.
- El Coordinador del grupo de atención al ciudadano debe iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura para lograr obtener el apoyo del interprete
- El Ministerio designa el traductor e indicará los horarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Una vez se obtenga la traducción se remitirá al área responsable de la respuesta y se enviará al Ministerio para que efectúe el trámite de la traducción y así hacer llegar al peticionario.
- **PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**

#### **PROTOCOLO GENERAL**

- Conocimiento de las diferentes condiciones de discapacidad.
- Identificar la condición de discapacidad de cada ciudadano.
- Evitar actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que hagan considerar a las personas discapacitadas como niños, es necesario emplear un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos o infantiles.
- Mirar a la persona con naturalidad y no hacer gestos o incluir en su trato palabras que le incomoden; tales como referencias en tono de burla de su condición de discapacidad.
- Evitar comentarios imprudentes, de esta manera se debe evitar indagar acerca del diagnóstico de la enfermedad o de la deficiencia que originó la discapacidad.
- Es importante preguntarle a la persona si permite que se le acompañe o ayude. En cualquier caso, se debe esperar si la ayuda ofrecida es aceptada y a partir de ese momento se escuchará las instrucciones que esa persona pueda dar.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- De presentarse alguna duda, lo adecuado es dirigirse a la persona y preguntar el sistema de comunicación que domina (Braille o altorrelieve, lectura labial o lenguaje de signos).
- **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

#### **PROTOCOLO**

- Corroborar si la persona sorda utiliza un amplificador auditivo, lee los labios o tiene mayor capacidad auditiva en uno de los oídos y comprende de manera asertiva la información.
- Establecer contacto cara a cara o dentro del campo visual, si la persona lee los labios, asegurándose que la persona haya comprendido la información.
- Intente vocalizar correctamente, evitando hacer muecas y exagerar la vocalización normal de las palabras.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes.
- Si es necesario puede ayudarse con otro medio para comunicarse, dado que la persona sorda suplente el canal auditivo por la vista y el tacto, para ello puede complementar la información con ayudas visuales, especialmente si es información compleja.
- Uno de los mecanismos con que cuenta la entidad es el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL, el cual se brindará de manera respetuosa al ciudadano, debe esperarse a la aceptación de uso del mismo. En el caso de aceptar usar el SIEL la persona de recepción dispondrá el equipo destinado para el uso de este servicio movilizándolo la pantalla hacia al ciudadano para que este haga contacto con el servicio y la recepcionista reciba la interpretación de la petición o solicitud del ciudadano.
- **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

#### **PROTOCOLO**

- Salude claramente a la persona de modo que se entere que se está dirigiendo a ella. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

- Utilice expresiones explícitas y concretas para indicaciones de lugar y tiempo cuando se brinde orientación del lugar donde se encuentran, utilizando palabras orientadoras como izquierda derecha, arriba abajo.
- Brindar facilidades para el desplazamiento de la persona, ofrecer el brazo al acompañarle e indicarle las cosas que no pueda percibir; la ubicación de una silla o el lugar al cual se va a desplazar.
- No restringir el ingreso del perro guía si la persona lo utiliza como elemento de ayuda.
- Evite tomar o mover elementos de ayuda para las personas con discapacidad visual como un bastón.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad la cantidad y que tipo de documentos se le están entregando.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Los mecanismos con que cuenta la entidad son el software JAWS y MAGIC, el cual se brindará de manera respetuosa al ciudadano, debe esperarse a la aceptación de uso del mismo. En caso de ser aceptada el uso de estas herramientas, la recepcionista guiará al ciudadano para que ingrese al portal utilizando el equipo y los audífonos dispuestos para tal fin, de forma que el ciudadano tenga reproducción auditiva de la información que va navegando en el portal.
- ATENCIÓN A PERSONAS SORDOCIEGAS

#### PROTOCOLO

- Utilice el tacto como canal de comunicación
- Informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o en su brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona cuenta con un instrumento de ayuda auditivo, trate de vocalizar correctamente.

- Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.
- Establezca turnos. Hágale saber cuándo puede hablar. Adopte una actitud comprensiva y de respeto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.
- Coloque a la persona sordociega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro, cuando se despida orientándole sobre dónde está.
- ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

#### PROTOCOLO

- Propiciar que la situación de interacción sea frente a la persona con discapacidad, de ser necesario inclinarse hacia ella si es una persona en silla de ruedas.
- Facilite el alcance de los objetos de uso frecuente, situándolo a una altura que permita el acceso por la persona en silla de ruedas.
- Brindar condiciones y ayuda a la persona con discapacidad para su ingreso y ubicación, respetando su ritmo de desplazamiento.
- Ubicar elementos requeridos a su alcance, adecuando la altura de textos.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- De ser requerido, facilitar el registro de firmas para las personas con discapacidad física de los miembros superiores.
- ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

#### PROTOCOLO

- Ubique su espacio de actuación en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción.
- Evite hacer gestos o incomodarse ante comportamientos propios de la discapacidad; como problemas de vocalización, gestos inusuales y otros.

- Sea paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje. De instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo.
- Respete el tiempo que tome la persona con discapacidad mental para expresar sus ideas.
- Permita la presencia de alguna persona de su confianza que pueda explicar el significado de las cosas, pudiendo ser la persona encargada de su cuidado, un profesional en discapacidad o un familiar.
- De ser necesario simplifique la información y escriba las instrucciones atizando lenguaje sencillo.
- Procure utilizar otro medio de comunicación, que incluya materiales con símbolos, o imágenes con secuencias para una mayor retentiva en la información ofrecida.
- **ATENCIÓN A PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU PROFESIÓN**

Las consultas y solicitudes de entrevistas de periodistas serán direccionadas a los servidores responsables del proceso de proyección corporativa y relaciones con el entorno, la cual se encarga de las comunicaciones y el relacionamiento con los medios de comunicación.

#### **PROTOCOLO**

- En el caso de llamadas, se debe tener en cuenta que si es recibida por una persona ajena a comunicaciones, se deberá informar de manera cordial que no está facultado para dar información y se remitirá la llamada al área encargada.
- En atención presencial, se le hará seguir en el área de espera y se le informará que será atendido por el personal de comunicaciones, quienes determinarán el protocolo a seguir de acuerdo con la solicitud requerida.
- Si en cualquiera de estas opciones el o la periodista hace la solicitud de entrevista o información a la CREG, dicha solicitud es comunicada al Director Ejecutivo (vocero de la entidad), quien evalúa conjuntamente con el responsable de comunicaciones la viabilidad. La Comisión contactará al periodista para suministrar la información o invitarle a una actividad donde se suministre información. Si no se da viabilidad a la solicitud se comunica al solicitante que no es posible la respuesta, explicándole los motivos.

- El responsable de comunicaciones se encargará de coordinar la cita con el periodista para la entrevista. En el caso de ruedas de prensa o desayunos de prensa y otras actividades convocadas por la Comisión, se encargará de enviar las invitaciones y confirmar la asistencia, así como de los detalles logísticos de la actividad.
- Todo servidor público de la Comisión debe informar al líder del proceso de proyección corporativa en caso de ser abordado repentinamente por periodistas en eventos del sector o actividades no programadas. En este caso, se solicitará autorización del Director Ejecutivo para dar declaraciones y el área de comunicaciones hará la respectiva coordinación, seguimiento y registro de las mismas.

- **ATENCIÓN PETICIONES VERBALES**

El ciudadano puede presentar peticiones verbales presenciales o peticiones verbales telefónicas las cuales se darán orientación sin resolver casos particulares, caso tal que se presente una peticiones para concepto o para resolver temas particulares el funcionario que lo atenderá debe solicitarle al ciudadano que debe presentar la petición por escrito para ser resuelta por el comité de expertos.

La entidad cuenta con la Resolución 020 de 2018 reglamento interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias donde se encuentra de manera detalla la atención a peticiones verbales.

- **SISTEMA DE TURNOS**

La comisión cuenta con un mecanismo para recibir y tramitar peticiones a través de un sistema de turnos, el cual se emplea acorde al asunto y con atención preferencial respecto a temas de derechos fundamentales, peticiones de personas que por razones de salud o de seguridad personal estén en peligro inminente, asuntos que impliquen a menores de edad y peticiones realizadas por periodistas en el ejercicio de su actividad.

El sistema de turnos se emplea por orden de llegada, con excepción de los temas con preferencia, los cuales tendrán prelación sobre los demás.

La atención al ciudadano es de mínimo 40 horas semanales, con el fin de cumplir con los lineamientos legales y prestar una atención eficiente, por ello se dispone de un horario de atención que va de lunes a viernes, desde las 8:00 am a 1:00 pm y de

2:00 pm hasta las 5:00 pm. Adicionalmente contamos con canales de atención a la ciudadanía habilitado las 24 horas del día durante toda la semana.

- **PRELACIÓN O PRIORIDAD DE PETICIONES**

Se dará atención prioritaria y se modificará el orden de los turnos cuando se presenten los siguientes supuestos: i) asuntos presentados por niños, niñas y adolescentes que se relacionen con su interés superior, bienestar y protección especial; ii) asuntos que versen sobre reconocimiento de un derecho fundamental, para evitar un perjuicio irremediable; iii) cuando por razones de salud o de seguridad personal el petionario amerite una respuesta prioritaria y iv) petición realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad.

En este sentido, en el orden expuesto se atenderán las peticiones, teniendo prelación sobre las demás los recursos, peticiones o solicitudes que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos, de manera que estos tienen derecho a presentar peticiones ante cualquier autoridad y a que se le garantice la respuesta.

Por lo anterior, el funcionario adoptará de inmediato las medidas necesarias para evitar un perjuicio irremediable y precisar el trámite que debe darse a la petición.