	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 1 de 6

**Enfoque:** Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida.

### Definiciones:

**Atención preferencial:** hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.

**Discapacidad Física o Motora:** Es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

**Discapacidad Mental:** Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos Depresivos, los trastornos Bipolares, los trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) Y los trastornos de personalidad, entre otros.

**Discapacidad Sensorial:** Se refiere a la discapacidad que afecta a uno o varios de los sentidos. Por lo general, las discapacidades sensoriales más reconocidas son: La discapacidad visual, la discapacidad auditiva, y la discapacidad sordoceguera.


**Personas con discapacidad o movilidad reducida:** condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.

### Recomendaciones generales para la atención y asistencia a usuarios con discapacidad y movilidad reducida en la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad, deben:

- ✓ Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------


	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 2 de 6

- ✓ Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- ✓ Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- ✓ Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- ✓ No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- ✓ Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- ✓ Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- ✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- ✓ Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia o de los profesionales del área de experiencia de clientes, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.
- ✓ Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

#### **Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)**

- ✓ No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- ✓ Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------


	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 3 de 6

- respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- ✓ Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
  - ✓ Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
  - ✓ La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

#### **Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)**

- ✓ Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- ✓ Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- ✓ Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- ✓ Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- ✓ Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- ✓ Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- ✓ En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 4 de 6

- ✓ Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes.  
Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- ✓ Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.


### Discapacidad auditiva

- ✓ Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- ✓ Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- ✓ Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- ✓ Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- ✓ No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- ✓ Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- ✓ Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- ✓ Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.

### Discapacidad intelectual

- ✓ Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el Tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- ✓ Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- ✓ Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 5 de 6

elservicio.

✓ Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir

O permitir la asistencia de un tercero acompañante.


### Discapacidad psíquica

✓ Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el cliente, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.

✓ De presentarse que el cliente eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.

✓ Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL</b>	Código: GC-ATC.PQR01-320.PR2
		Versión: 1.0
		Página 6 de 6

- ✓ Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ Háglele notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

### Consideraciones finales

La única razón por la cual una persona con discapacidad no puede realizar por sí mismo un proceso o trámite en la entidad, es porque se encuentra declarada interdicta, es decir, que por medio de proceso judicial un juez designa a un curador (a) como tutor legal de la persona. Las personas con discapacidad son sujetos de Derecho, por tanto, dicha condición en todos los procesos de atención, eventos y servicios de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, considera y garantiza las siguientes condiciones:

- ✓ Acceso a las instalaciones de la empresa con rampas y puertas adecuadas para el ingreso de personas con discapacidad.
- ✓ Atención prioritaria por medio del Digiturno para las personas con discapacidad.
- ✓ Sillas prioritarias para las personas con discapacidad.
- ✓ Avisos y señalización por medio del sistema braille.
- ✓ Capacitación para las personas del punto de información, sobre la atención, lenguaje, y señas que requiera el usuario con discapacidad.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como **persona con discapacidad**. En ciertos ámbitos, términos como «discapacitados», «ciegos», «sordos», etc., aun siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos «etiquetan» a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, se usan a veces las formas «personas con diversidad funcional» o «personas con discapacidad».

### Referencias bibliográficas.

- Guía Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación
- Documento virtual de la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Atención al Cliente	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------