

ANEXO 5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- 5.1. **Para los adultos mayores o mujeres en estado de embarazo**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público, les debe dar prelación y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- 5.2. **La atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad
- 5.3. **La atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- 5.4. **Para la atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Instituto Colombiano Agropecuario, para tal efecto se observará el siguiente procedimiento:
 - Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.
 - Si el Instituto no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición para su posterior traducción y respuesta.
 - Si es factible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
 - El grupo de Atención y Servicio al Ciudadano solicitará a la Gerencias Administrativa del Instituto la contratación del traductor para la traducción de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura.
 - El grupo de Atención y Servicio al Ciudadano contactara y enviará a algún traductor de los relacionados en el directorio del Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición.
 - Una vez contratado el traductor, este procederá a la traducción de la petición.
 - Recibida la traducción, ésta procederá a dar trámite al interior del Instituto a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.

- La dependencia responsable trasladará la respuesta al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y ésta hará entrega de la misma al traductor para la traducción.
- Una vez recibida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano la respuesta traducida, ésta procederá a remitirla al peticionario. En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.

5.5. Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a las sillas que permite variación de altura y dejarlas en la medida según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.6. Las personas en condición de discapacidad, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- El procedimiento de atención es dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- El respeto por las personas con discapacidad inicia reconociendo cada discapacidad, solo así se brindará un servicio y una atención incluyente.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Lo correcto es tratarlos de acuerdo a su edad cronológica.
- Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- 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.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

5.6.1. Durante la atención a personas con alguna discapacidad visual, no se debe halar de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Si es a través del computador indicarle que espere un momento mientras se realiza la conexión.

Si es a través del dispositivo móvil el funcionario debe estar atento a que el altavoz este

activado para recibir las indicaciones del Centro de Relevó y poder brindar la información que necesita.

- 5.6.2. Para Atención a personas con Sordo Ceguera.** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

Indicarle al usuario sordo que si quiere utilizar el servicio de SIEL (Servicio de Interpretación en Línea) a través de nuestro computador o su dispositivo móvil.

- 5.6.3. La Atención a personas con Discapacidad Física o Motora,** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.

Procure 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).

- 5.6.4. A las personas con Discapacidad Cognitiva,** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

- 5.6.5. Durante la Atención a personas con Discapacidad Mental,** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- 5.6.6. Atención a personas con Discapacidad Múltiple.** Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se aplique todos los protocolos asociados a las diferentes discapacidades que tiene el usuario.

5.7. Utilice una terminología apropiada

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.
- Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	- Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	- Discapacidad congénita
Deforme	- Persona con discapacidad congénita
Enano	- Persona de talla baja - Persona con Acondroplastia
(el) Ciego	- Persona ciega - Persona con discapacidad visual
Semoviente	- Persona con baja visión
(el) Sordo Mudo Sordomudo	- Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	- Persona Hipoacúsica. - Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación - Con limitación auditiva
Invalído- Minusválido Tullido Lisiado Parálítico	- Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas Mutilado	- Persona usuaria de silla de ruedas - Persona con amputación
Cojo	- Persona con movilidad reducida
Mudo	- Persona que no habla en lengua oral
Retardo mental - enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico	- Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	- Persona con neurosis
Esquizofrénico	- Persona con esquizofrenia
Epiléptico	- Persona con epilepsia
Víctima de...	- Persona que experimento o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por padecer... Sufre de...	- Persona que tiene...