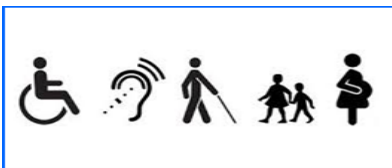


De acuerdo a lineamientos de la NTC 6047 de 2013 :

1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
4. Capacitar al personal de atención al público.
5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.
7. Otras que establezca el reglamento.



SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA SIEL

¿Cómo crees que se comunica una persona sorda y un oyente estando en un mismo espacio y sin un intérprete presencial?

El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

A través del SIEL, personas sordas y oyentes podrán comunicarse en los puntos de atención del usuario de entidades públicas y privadas de todo el país, en reuniones de trabajo o en consultas médicas.

www.centroderelevo.gov.co



OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO INPEC

ATENCION PREFERENCIAL

De acuerdo a lineamientos de la NTC 6047 de 2013



**GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO INPEC
DIRECCION GENERAL INPEC**

Calle 26 No. 27-48 Bogotá
Comutador: (1) 2347474
Ext.: 1488/1486/1509/1511/15114
**DIRECCIONES—REGIONALES—ERON—
ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL**



ATENCIÓN PREFERENCIAL EN EL INPEC



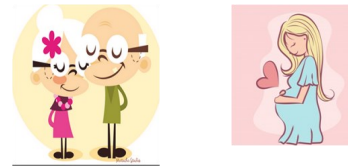
Atención Preferencial de acuerdo a la norma, dando prioridad a los ciudadanos en situaciones particulares (Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, minoritarios, personas de discapacidad y personas de talla baja, Por lo que se debe tener en cuenta:

- Atender de forma prioritaria
- Identificar si la persona puede comunicarse o si necesita interprete
- No tocar ni cambiar de lugar elementos como muletas, bastones, sillas de ruedas.
- Si la persona tiene perro-guía no lo separe ni lo consienta.



Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.



Atención a niños, niñas y adolescentes

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

- Escuchar atentamente la solicitud como tratamiento reservado
- No mostrar incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese.
- Se debe llamar por su nombre y no llamarlos como "chiquito" o "mijito" entre otros.
- Es importante hablarles claro según la edad.



Grupos étnicos minoritarios

Grupos de pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos, el servidor público debe saber si puede comunicarse en español o necesita interprete o solicitar ayuda para que el acompañante hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible debe pedirse a la persona que explique con señas la solicitud.



Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si le entrega documentos decirles con claridad qué se está entregando.



Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras.
- Como la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.



Atención a personas de talla baja

Tratar al ciudadano según su edad cronológica, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto. Buscar la forma de que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

