

Atención a población en situación de discapacidad visual

Para brindar una adecuada atención a los ciudadanos y/o beneficiarios con discapacidad visual es importante conocer algunas consideraciones para su trato y atención teniendo en cuenta su condición, de esta manera generar una comunicación asertiva y cómoda, a través del canal telefónico o en nuestros Centros de Experiencia Presencial; cual sea el canal de interacción, tendremos presente en todo momento brindar un servicio:

Respetuoso: en el cual el ciudadano y/o beneficiario, sea reconocido y valorado a través de un trato digno, cortés pero también sincero.

De calidad: ir más allá de brindar una respuesta, se buscará resolver y atender de manera efectiva y oportuna lo solicitado, de acuerdo con sus necesidades y dando cumplimiento a los términos acordados con el ciudadano y/o beneficiario.

Incluyente: el servicio será con calidad para todos los ciudadanos y/o beneficiarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Accesibilidad comunicativa

Canal Telefónico: Permite a las personas con discapacidad visual, recibir asesoría en tiempo real acerca de sus trámites y servicios, evitando desplazamientos a los Centros de Experiencia Presencial.

En los Centros de Experiencia Presencial:

- El turno debe ser leído al momento de su entrega para que el ciudadano y/o beneficiario atienda al llamado de este.
- La persona que atenderá al ciudadano y/o beneficiario deberá presentarse e identificarse, no se debe empezar a hablar sin haberse presentado primero.
- Para ofrecer ayuda, se debe preguntar si la necesita antes de actuar.
- Si el ciudadano y/o beneficiario acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tomar con suavidad la mano y ubicarla en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Se debe evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, preferiblemente desplazarse en línea recta.
- Ofrecer ayuda al ciudadano y/o beneficiario si vacila, o bien si existe algún obstáculo o peligro.
- Le ofrecemos el brazo y no tomamos el suyo directamente.
- Debe de indicarse si hay otra u otras personas presentes.

- Se debe avisar al ciudadano y/o beneficiario cuando sea necesaria hacer una ausencia.
- No hacer uso de expresiones como “por aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, señalar con la mano, cabeza u otros que no permitan dar una instrucción específica.



- Es importante ser descriptivos en la comunicación, para ello es necesario hacer uso de términos que indiquen la orientación del espacio del ciudadano y/o beneficiario como: “a su izquierda”, “a su derecha”, “Adelante”, “atrás” etc.
- Es de gran importancia no hacer uso de exclamaciones tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro al ciudadano y/o beneficiario con discapacidad visual, debido que puede provocar ansiedad.
- Si el ciudadano y/o beneficiario decide no aceptar su guía, es necesario darle las indicaciones con precisión para que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 1 metro encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo de atención.
- Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si el ciudadano y/o beneficiario con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, y describirle el lugar.
- Si se debe hacer lectura de un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Para indicarle al ciudadano y/o beneficiario con discapacidad visual dónde debe de firmar, tomar su mano y llevarla hasta el punto donde debe hacerlo.
- Hacer uso normal de las palabras “ver”, “observar” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.

