

1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos claros para garantizar una atención accesible, inclusiva y respetuosa a las personas con diferentes tipos de discapacidad, asegurando que puedan acceder plenamente a los servicios ofrecidos por RENTING DE ANTIOQUIA, RENTAN - EICE.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores que atienden ciudadanos en las oficinas y a través de los canales de atención de RENTAN, tanto en modalidad presencial como virtual, en interacciones con ciudadanos con discapacidad física, auditiva, visual, cognitiva, mental y sordoceguera.

4. DEFINICIONES

Discapacidad física: Limitaciones en la movilidad o control motor que pueden requerir ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas o prótesis.

Discapacidad auditiva: Pérdida parcial o total de la capacidad auditiva, lo que afecta la percepción del sonido y la comunicación verbal.

Discapacidad visual: Pérdida parcial o total de la capacidad de ver, lo que dificulta la orientación y el acceso a información visual.

Discapacidad cognitiva o intelectual: Limitaciones en el desarrollo intelectual y la comprensión de conceptos o información.

Discapacidad mental: Trastornos mentales que afectan la percepción de la realidad, el estado emocional o el comportamiento.

Sordoceguera: Combinación de discapacidad auditiva y visual que limita la comunicación y la movilidad.

5. CONDICIONES GENERALES

Capacitación: El personal de RENTAN debe recibir formación en atención inclusiva y adaptada para cada tipo de discapacidad.

Empatía y respeto: Mantener siempre una actitud de colaboración, paciencia y amabilidad durante la atención.

Infraestructura y herramientas: Garantizar que los espacios físicos sean accesibles y disponer de herramientas o materiales adaptados según las necesidades de los ciudadanos.

Comunicación clara: Usar un lenguaje sencillo, directo y adaptado según el tipo de discapacidad.

Flexibilidad en los procesos: Ajustar los procedimientos para facilitar la atención y resolución de las necesidades del ciudadano.

6. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Atención a personas con discapacidad física:

- Mantener una actitud colaborativa para cubrir acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- 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.
- Hay que procurar 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 las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

Atención a personas con discapacidad auditiva:

- Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios; por eso, hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Evitar tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como bolígrafos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto; por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.

- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y ser consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Atención a personas con discapacidad visual:

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él/ ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información a través de la escucha y si la persona que lo atiende se expresa con gestos o señales, no les transmitirá el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos, ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

Atención a personas con discapacidad cognitiva o intelectual:

- Se debe brindar información de forma visual, con mensajes concretos y concisos.
- Tener paciencia al hablar como al escuchar, puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental:

- Se debe realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad del ciudadano.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano.

- Es importante confirmar que la información dada ha sido comprendida.

Atención para personas con sordoceguera:

- Se debe informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si el ciudadano está concentrado en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si el ciudadano utiliza audífono, dirigirse a él vocalizando correctamente.
- Si el ciudadano está acompañado es importante atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)
1. Identificación de necesidades	Reconocer el tipo de discapacidad del ciudadano y ajustar la atención según sus necesidades particulares.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
2. Atención a personas con discapacidad física	Ofrecer ayuda para transportar objetos o adaptarse a la altura visual. Proveer plataformas, rampas o asientos accesibles.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
3. Atención a personas con discapacidad auditiva	Usar lenguaje sencillo, gestos, escritura y vocalizar adecuadamente para facilitar la comunicación.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
4. Atención a personas con discapacidad visual	Brindar descripciones verbales claras, evitar gestos y referencias visuales. Guiar físicamente si es necesario.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.

ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)
8. Atención a personas con discapacidad cognitiva	Proveer información visual y concreta. Ser paciente y verificar la comprensión de cada paso del proceso.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
9. Atención a personas con discapacidad mental	Usar lenguaje claro, evitar discusiones y confirmar la comprensión de la información proporcionada.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
10. Atención a personas sordoceguera	Usar tacto para llamar la atención, adaptarse al método de comunicación preferido por el ciudadano y su acompañante.	Funcionario que atiende en la recepción	GCM-F1000-01 Formato de registro de atención presencial y/o telefónica.
11. Evaluación y retroalimentación	Realizar encuestas y recoger sugerencias para mejorar continuamente la atención inclusiva.	Director o persona encargada del área de servicio	GCM-F1000-02 Formato encuesta de satisfacción

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GCM-P1000-01 Política de servicio al ciudadano.

GCM-F1000-01 Registro de atención presencial y/o telefónica.

GCM-F1000-02 Formato encuesta de satisfacción.

9. CONTROL DE VERSIONES

N°. de Versión	Fecha de Versión	Autor	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
01	12/03/2025	Comunicadora Social	Dirección de Planeación Institucional	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Creación del documento