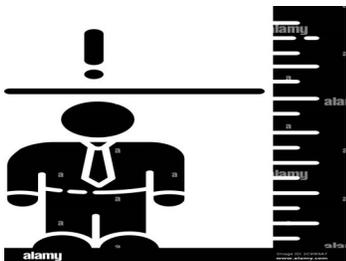


- No halar a la persona de la ropa ni del brazo
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Si le entrega documentos decirles con claridad qué se está entregando.



## Atención a personas 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.



## 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

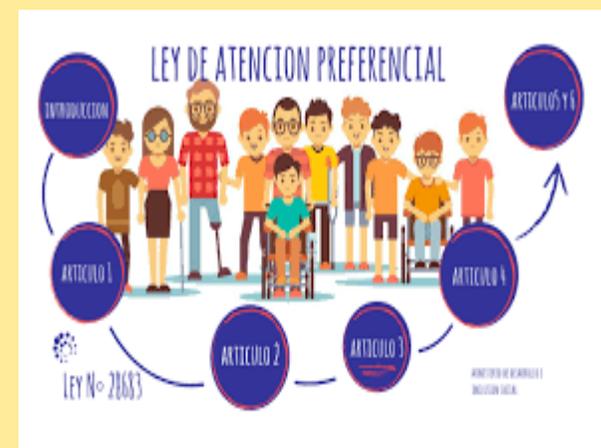
Grupos de pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos, el servidor público debe saber si puede comunicarse en español o necesita interprete o solicitar ayuda para que el acompañante hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible debe pedírsele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



## 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  
Conmutador: (601) 2347474  
Ext.: 1488/1486/1509/1511  
DIRECCIONES—REGIONALES—ERON—  
ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL

## De acuerdo a lineamientos de la NTC 6047 de 2013 :

Implementar las acciones de mejora necesarias a la infraestructura física de los espacios destinados a la atención al ciudadano para garantizar el cumplimiento de la norma técnica colombiana NTC 6047 del 11 de diciembre de 2013 cuyo objeto se enmarca en el cumplimiento de los “criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico, requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la administración pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

### ¿Para qué sirve?

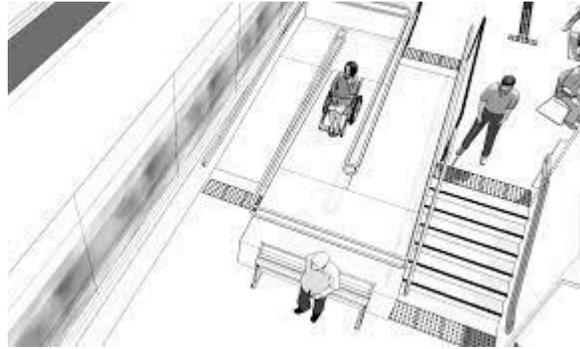
Sirve para que las entidades públicas tengan claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial al ciudadano.

### Recomendaciones para su implementación

Para su implementación es preciso llevar a cabo un diagnóstico que le permita a las entidades identificar los puntos que serán objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para que posteriormente, se inicie todos los trámites internos necesarios (presupuestales, contractuales y de talento humano, entre otros) para su ejecución.



**ACCESIBILIDAD (edificaciones o partes de edificación)** condiciones de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas con independencia de su discapacidad, edad o género.



**ADECUADO AMBIENTE CONSTRUIDO:** Diseño, construcciones, instalación o ubicación apropiados que satisfacen las necesidades del usuario previsto.

**AJUSTES RAZONABLES:** modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con condición de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos y gestione para uso por las personas.



## ATENCIÓN PREFERENCIAL EN EL INPEC

### ¿Cómo atender a una persona con discapacidad auditiva?

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

### SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LÍNEA (SIEL)

Servicio de Interpretación en Línea (SIEL): herramienta gratuita que permite a las personas sordas, solicitar a través de su dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta) conectado a un plan de datos o internet, un intérprete de lengua de señas colombiana para comunicarse con personas oyentes en encuentros presenciales.

Este servicio se puede encontrar en el link:

<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>



**Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

### CONVERTIC

es el proyecto de inclusión del Ministerio TIC creado desde el año 2013 con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las **personas ciegas** o con baja visión, mediante la entrega y masificación de los software Jaws y ZoomText.

Este servicio se puede encontrar en el link:

<https://www.convertic.gov.co>