

**lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013”**  
**ACTA N° 003**

<b>Fecha:</b>	13 de Mayo de 2021.
<b>Hora:</b>	08:30 horas.
<b>Lugar:</b>	Sede central plataforma Meet

**AGENDA:**

1. Acta videoconferencia **lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013”**.

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

Se da la bienvenida a los funcionarios presente por medio de la videoconferencia, donde se dio a conocer **los lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013”**.

Destacando los aspectos generales en atención preferencial de acuerdo a la norma y dando prioridad a los ciudadanos en situaciones particulares como:

- ✚ Adultos mayores
- ✚ Mujeres embarazadas
- ✚ Niños, niñas y adolescentes
- ✚ Población en situación de vulnerabilidad
- ✚ Grupos étnicos
- ✚ Minoritarios
- ✚ Personas de discapacidad
- ✚ 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.

**lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013”**  
**ACTA N° 003**

- ✓ 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 pedírsele 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.

**COMPROMISOS**

Socialización y divulgación de **los lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013”**. Folleto.

**lineamientos en atención preferencial, prioritaria y accesibilidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047 del 2013"**

**ACTA N° 003**

**PROXIMA REUNIÓN:**

**ASISTENTES:**

DEPENDENCIA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
Coordinadora Grupo GATEC	Leyda Milena Medina Lozano	
Grupo GATEC	Luis Alejandro González Torres	
Grupo GATEC	Diana Marcela Rodríguez	
Grupo GATEC	Gely Cristina Cárdenas López	
Regional Central	Tatiana Fonseca	
Regional Occidente	Gloria Amparo Barbeti Rincón	
Regional Occidente	Francisco Paz Chicaiza	
Regional Norte	Dr. Arcadio Rodrigo López Pérez	
Regional Oriente	Sol Esperanza Fuentes Ruiz	
Regional Oriente	Carlos Saúl Arenas	
Regional Noroeste	Claudia Milena Álvarez	
Regional Viejo Caldas	Dpto. Diana Marcela Arias Sanabria	