

# **GUÍA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE**

**GU-GEGI-001**



**Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria

**Superintendencia de la Economía Solidaria  
Gestión de Grupos de Interés  
Noviembre de 2020**

## INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano adoptado por la Superintendencia de la Economía Solidaria se incluyó como uno de los ejes transversales de la política la atención incluyente de calidad, oportuna y eficiente a los diferentes grupos de interés, de conformidad con los deberes del Estado. Por lo anterior la máxima de esta Superintendencia es garantizar el acceso a los trámites y servicios que se ofrecen en condiciones de igualdad, pues ello legitima la actividad de la Superintendencia, con los fines de esta y contribuye al goce efectivo de los derechos de los diferentes grupos de interés y ciudadanía en general.

Por lo anterior, y de conformidad con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y como parte del trabajo mancomunado entre el sector privado y el sector público, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) se ha asociado con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, para la construcción de la “*Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención incluyente*”. Esta Superintendencia con el fin de contar con la prestación de un servicio en condiciones de igualdad, respetuoso, digno, incluyente y empático acoge a través de este documento la guía en mención.

La presente guía de atención y servicio incluyente de la Superintendencia de la Economía Solidaria, trabaja tres líneas específicas: i) diseño de marcos institucionales y de coordinación de la acción gubernamental; ii) fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores públicos y; iii) optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

Esta guía, resume las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por la Superintendencia. En este sentido, se exponen los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor. El documento se ha estructurado teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en cualquier sociedad, y reconociendo la importancia de realizar ajustes con el fin de garantizar que todos puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones. En este orden de ideas, se espera que la presente Guía aporte a la Superintendencia de la Economía Solidaria a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado</p>	<p><b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p><b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>

## 1. DEBERES GENERALES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

En nuestro país, el Congreso de la República aprobó la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Mediante la Ley 1346 de julio 31 de 2009.

En este sentido, los Estados que hayan ratificado la Convención se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

En desarrollo de esta obligación, nuestro país ha decretado una serie de leyes, tal como la Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012), la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, *“establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”*. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar barreras que impiden a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Por lo anterior, esta Superintendencia emprenderá una serie de acciones para ajustar la prestación de sus servicios, así:

### 1.1. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos

Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia. Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.

Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004. Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial:

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicadas, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad. Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado</p>	<p><b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p><b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>

- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

## 1.2. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la *Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web* y el *Manual de Gobierno en Línea* vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia. Es necesario que se capacite en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar en la medida de lo posible tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

## 1.3. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico

- Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del centro de relevo. Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. La iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

## 2. RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Además de los compromisos institucionales, que son responsabilidad de los encargados de diseñar y coordinar las estrategias de servicio al ciudadano, es fundamental que todos los servidores públicos, con especial énfasis en los que tienen relación directa con los ciudadanos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población.
- En este sentido, lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas. Este respeto parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.
- Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por lo tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

### 2.1. Reconozca las diferentes discapacidades

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

#### 2.1.1. Tipos de discapacidad

- De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”<sup>1</sup>

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:

#### Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición). Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

<sup>1</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

	<b>GUÍA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>Código:</b> GU-GEGI-001
		Nov-2020
		<b>Revisión:</b> 00

## Discapacidad Física o Motora

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

## Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

## Discapacidad Mental

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

## Discapacidad Múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

## 2.2. Servicios de apoyo que favorecen la inclusión

Aún cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

	<b>GUÍA DE SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	<b>Código:</b> GU-GEGI-001
		Nov-2020
		<b>Revisión:</b> 00

personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

• **Para personas con discapacidad visual , ciegas o con baja visión:**

- \* Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- \* Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los software JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- \* Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.

• **Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- \* Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- \* Servicio de interpretación.
- \* Servicio de Close Caption.
- \* Tecnología de amplificación específica.
- \* Señalización visual.

• **Para personas con discapacidad cognitiva:**

- \* Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- \* Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- \* Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

• **Para personas con discapacidad física o motora**

- \* Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- \* Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.

### 2.3. Utilice una terminología apropiada

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordo- mudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Fundación Saldarriaga Concha, 2012.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
- Hipoacúsico	+ Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...	+ Persona que experimentó o que tiene... + Persona en situación de...
- Aquejado por...	
- Padece...	+ Persona que tiene...
- Sufre de ...	

## 2.4. Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal de por el cual interactúe

- La interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran: presenciales (oficinas de atención y orientación), Centros Integrados de Servicios (estáticos y móviles -Ferias de Servicio-) telefonía fija, telefonía móvil (voz y datos), correo postal y canales electrónicos (página web, correo electrónico, chat, redes sociales y cajero electrónico, entre otros).
- Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

## 2.4.1. Canal presencial

- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

### 2.4.1.1. Por tipo de discapacidad

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

#### Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guía la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

#### Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

## 2.4.2. Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso de estrategias como el centro de relevo en caso de requerirlo.

## 2.5. Atención de peticiones, quejas y reclamos

- Es recomendable que la Entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.
- Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la Entidad a mejorar el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad.
- Recuerde que es El SERVICIO el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario. Por lo tanto, revise qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, hacen que el servicio en la Entidad no sea accesible y/o incluyente y comprométase a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

### 3. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Noviembre – 2020	Primera versión del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Bernardo Ortiz Posada <b>Cargo:</b> Intendente • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	<b>Nombre:</b> Martha Nury Beltrán Misas <b>Cargo:</b> Superintendente Delegada • Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria