

Informe de priorización de atención de personas en condición de discapacidad en los puntos de atención de la entidad

Fecha: 31 de diciembre 2024

1. Introducción

Este informe tiene como objetivo presentar el estado actual de la atención a personas con discapacidad en nuestros canales de atención. Aunque hasta la fecha no se han registrado casos de atención directa a personas con discapacidad, se han implementado mejoras en los canales de atención para asegurar que, en el momento en que se reciba a una persona en esta condición, se brinde una experiencia accesible, respetuosa y eficiente.

2. Situación Actual

Actualmente, no se han registrado casos de personas con discapacidad que hayan requerido atención en nuestras instalaciones. Sin embargo, se ha reconocido la importancia de preparar nuestros canales y puntos de contacto para brindar un servicio inclusivo y adaptado a cualquier necesidad.

3. Mejoras Implementadas en los Canales de Atención

En preparación para la atención de personas con discapacidad, se han realizado las siguientes mejoras en los canales de atención:

- **Capacitación del Personal:** Se ha instruido al personal del grupo de relacionamiento con el ciudadano en el trato adecuado a personas con diversas discapacidades, promoviendo un enfoque respetuoso y empático.
- **Señalización:** En las instalaciones se ha mejorado la señalización de accesibilidad, se han implementado el lenguaje braille en los avisos y se tiene una ventanilla para priorizar a las personas con discapacidad

- Se realizó una cartilla de lenguaje inclusivo
- Se realizó una infografía sobre el lenguaje claro
- El canal de atención digital (videollamada), ha sido adaptado para asegurar su accesibilidad, incluyendo soporte para personas con discapacidad.

4. Conclusiones

Aunque aún no se ha brindado atención directa a personas con discapacidad, el grupo de relacionamiento con el ciudadano ha dado pasos importantes para asegurar que, en el momento que sea necesario, la atención brindada sea inclusiva y adecuada.