

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON TRATAMIENTO ESPECIAL: PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR, MUJER EMBARAZADA Y OTROS CASOS ESPECIALES

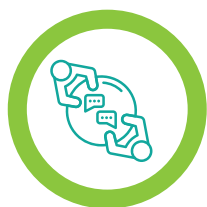
*El trato a personas en condiciones de discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada requiere que personas de vigilancia o seguridad permitan su ingreso a la Institución universitaria de Envigado de inmediato, y el funcionario a cargo deberá:*



- Darle una amable bienvenida a las personas con las condiciones especiales a la Institución, saludando: "Buenos días / tardes, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?"



- Anticiparse y determinar la condición especial del ciudadano, referido a su estado físico o mental, o si lo requiere, ubíquese cerca, a la altura, al lado, etc., del ciudadano; observe si requiere traductor, lenguaje de señas, o escribir su caso.



- Escuchar el caso, con la debida atención, concretar el asunto, así: "usted desea, quiere de la Institución Universitaria..., por favor, no interprete o llegue a conclusiones inexactas y distintas a las pretensiones del usuario; permita que el ciudadano exprese su queja.



- Tramitar el asunto de manera inmediata, dando todas las explicaciones necesarias, escribir la queja, petición o solicitud particular que manifiesta verbalmente.



- No demorar, dilatar u obstaculizar el servicio o trámite del asunto del ciudadano en condiciones especiales. Busque solución inmediata al caso, desde su puesto de trabajo; evite remitirlo a otra dependencia interna u otra entidad, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al competente interno o externo.



- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o al lado; facilítele los medios para manifestar su asunto; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévelo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo