

Trato a la población vulnerable.

La Unidad Administrativa Especial - Junta Central de Contadores para la correcta prestación de los servicios, cuenta con una infraestructura física adecuada, espacios accesibles de ingreso al edificio como las rampas o parqueaderos, ascensores, baterías de baños y espacios en todas las oficinas, para atender a sus usuarios incluyendo los que presenten una condición o requieren una atención especial.

Se cuenta con el protocolo para la atención prioritaria o preferencial, donde de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012, se da claridad respecto a la forma de atender a los infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, veterano de la fuerza pública o personas que hablen otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

http://misig.jcc.gov.co/misig/files/procedimientos/20190917112724_MANUAL%20%20AT%20CIUDADANO%20V5.pdf

DISCAPACIDAD VISUAL:

- Salude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras habla usted mira en otra dirección, ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de la voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas, términos como allí, por aquí, carecen de sentido para las personas ciegas o de baja visión. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole todo el tiempo.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad, no abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

- Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

DISCAPACIDAD AUDITIVA:

- No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Nos podemos ayudar con la escritura. La persona sorda suplente el canal auditivo por la vista y el tacto.

DISCAPACIDAD FISICA:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no puede realizar por sí misma.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua: Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- La grabación o manuscrito debe radicarse en el sistema de Gestión Documental CCSNET y direccionarse al líder de Atención al Ciudadano. quien se encargará de redireccionar la petición.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

- El líder de Atención al Ciudadano redirecciona la petición ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la Entidad y el traductor, para proceder con la traducción y la respuesta al usuario

Adicionalmente, durante el 2020 se está realizando la implementación para el cambio de la página Web a portal y mejorar así, la prestación de los servicios desde esta plataforma, teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad.

Sin embargo, actualmente se puede acceder a Convertic permitiendo descargar de forma gratuita el software lector de pantalla JAWS y también se cuenta con el aumento de letra para algunos de los links.