

Atención Preferencial e Incluyente

En la Cámara de Comercio de Dosquebradas trabajamos para brindar una atención integral, humana, oportuna y respetuosa, procurando que todas las personas puedan acceder a nuestros servicios en condiciones de igualdad. Nuestro compromiso es ofrecer una experiencia de atención que reconozca las diferentes necesidades de los usuarios y promueva la inclusión y la accesibilidad.

ACCESIBILIDAD

Con el propósito de facilitar el acceso a nuestros servicios, la Cámara de Comercio de Dosquebradas dispone de diferentes medidas de accesibilidad que favorecen la atención de las personas con discapacidad.

En nuestras instalaciones contamos con avisos de rutas de evacuación en sistema Braille, facilitando la orientación de las personas con discapacidad visual. Asimismo, las salidas de emergencia cuentan con señalización en lengua de señas.

Como parte de nuestros canales digitales, los videos tutoriales publicados en la página web para orientar la realización de trámites y servicios cuentan con subtítulos, facilitando el acceso a la información para las personas con discapacidad auditiva.

¿CÓMO BRINDAMOS LA ATENCIÓN?

Cada persona tiene necesidades particulares. Por ello, nuestros colaboradores brindan una atención basada en el respeto, la empatía y la comunicación clara, adaptando la atención cuando es necesario para facilitar el acceso a la información y a los servicios

Personas con discapacidad visual

Durante la atención:

- El funcionario se identificará verbalmente y ofrecerá ayuda antes de actuar.
- Explicará de manera clara el entorno, los pasos del trámite y la documentación requerida.
- Leerá en voz alta la información relevante cuando sea necesario.
- Permitirá el acompañamiento de una persona de apoyo, si el usuario así lo solicita.

 PBX: (606) 3228599 • FAX: 3436045

 contactenos@camado.org.co

 www.camado.org.co



Sede Principal • Calle 41 # 15-25 Barrio Buenos Aires

Sede TIP • Calle 35 # 16-33 Barrio Guadalupe

Dosquebradas - Risaralda - Colombia

Personas con discapacidad auditiva

Durante la atención:

- Se mantendrá contacto visual permanente.
- Se vocalizará claramente, sin exagerar gestos ni elevar el tono de voz.
- Se apoyará la comunicación escrita cuando sea necesario.
- Se actuará con paciencia y disposición durante toda la interacción.

Personas con discapacidad física o movilidad reducida

Durante la atención:

- Se facilitará el acceso y desplazamiento dentro de las instalaciones.
- Se evitará generar filas o tiempos de espera innecesarios.
- La atención se ajustará al ritmo del usuario, respetando siempre su autonomía.

Personas con discapacidad cognitiva o dificultades de comprensión

Durante la atención:

- Se utilizará un lenguaje sencillo, claro y concreto.
- La información será explicada paso a paso.
- Se verificará la comprensión del usuario antes de continuar.
- Se actuará con paciencia y empatía durante todo el proceso.

Atención preferencial

La Cámara de Comercio de Dosquebradas brinda atención preferencial a:

- Adultos mayores.
- Mujeres en estado de embarazo.
- Personas con niños.

Durante la atención se procurará brindar un trato respetuoso y cordial, utilizando un lenguaje claro, repitiendo la información cuando sea necesario y ofreciendo prioridad y acompañamiento de acuerdo con las necesidades de cada usuario.

CONCEPTOS DE INTERÉS

¿Qué es la discapacidad?

Es el resultado de la interacción entre las personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras del entorno que pueden limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

¿Qué es la accesibilidad?

Es la condición que permite que todas las personas puedan acceder, comprender y utilizar los espacios físicos, los servicios, la información y las tecnologías de manera autónoma, segura y sin barreras.

¿Qué es la atención preferencial?

Es la atención prioritaria que se brinda a las personas que, por su condición o situación particular, requieren un trato diferencial para facilitar su acceso a los servicios en condiciones de igualdad.

NUESTRO COMPROMISO

En la Cámara de Comercio de Dosquebradas continuamos fortaleciendo una atención basada en el respeto, la inclusión y la accesibilidad, promoviendo espacios y canales que permitan a todas las personas acceder a nuestros servicios de manera adecuada, sin distinción y en condiciones de igualdad.

 PBX: (606) 3228599 • FAX: 3436045

 contactenos@camado.org.co

 www.camado.org.co



Sede Principal • Calle 41 # 15-25 Barrio Buenos Aires

Sede TIP • Calle 35 # 16-33 Barrio Guadalupe

Dosquebradas - Risaralda - Colombia