



FIDUCOLDEX
Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

GRUPO BICENTENARIO
Unidos transformamos vidas



Protocolo de Atención Telefónica, Discapacidad y LGBTIQ+

1

Atención Telefónica de Calidad

Cuando la atención presencial sea requerida, se deberá brindar un servicio cordial, profesional, claro y respetuoso, adaptado a las necesidades de comunicación, accesibilidad y atención de cada persona.



Preséntese claramente

Personalice la atención

Escuche con atención

Comunique con claridad

Oriento o gestione la solución

Brinde atención preferencial

Cumpla lo que promete

Mantenga un espacio adecuado

Ofrezca ayuda sin asumir

Despídase cordialmente



2

Atención con personas con incapacidad

Brindar una atención adecuada promueve experiencias inclusivas, dignas y sin barreras

Auditiva



Sordoceguera



Visual



Física o Motora

Cognitiva



Mental

3

Atención comunidad LGBTIQ+

Es una sigla que reúne diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género:

L: Lesbiana

G: Gay

B: Bisexual

T: Transgénero

I: Intersexual

Q: Queer

+: Otras identidades y orientaciones

Principios para una atención inclusiva

- Tratar a todas las personas con respeto y dignidad.
- Utilizar el nombre y pronombres con los que la persona se identifica.
- Evitar suposiciones sobre identidad de género u orientación sexual.
- Brindar una atención libre de discriminación y prejuicios.

+Info

