



	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2019	VERSIÓN	0

Aprobado: 13/09/2017

COMPONENTE 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA

OBJETIVO	Construir, implementar y fortalecer el servicio de atención a los colombianos, que dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas, no acceden en igualdad de condiciones a la prestación de servicios en la Registraduría.										
SUBCOMPONENTES	1.Capacitación 2.Organización										
SEGUIMIENTO 2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO											
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	REGISTRO - SOPORTE - EVIDENCIA	OBSERVACIONES
Capacitación	Realizar una capacitación en protocolos de atención diferenciada por los distintos canales de atención	1 Capacitación	Capacitación efectuada	Responsable: Oficina de Planeación Participo: Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos	30/06/2019	PLANEACIÓN	La Oficina de Planeación realizó en los meses de febrero y marzo tres cursos de Servicio al Colombiano, en los cuales se realizó un módulo de protocolos de atención diferenciada, con la participación de 1.764 servidores del Nivel Descentralizado	43646	1	Se adjuntan en Share Point las evaluaciones de los cursos.	No aplica
META	Población de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, étnica y en condición de discapacidad atendida oportunamente en la RNEC. Capacitaciones y sensibilizaciones realizadas para mejorar el servicio dirigido a la población en condición de discapacidad auditiva y visual. Adecuaciones organizacionales y tecnológicas para la atención diferencial implementadas.										