

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	VERSIÓN	0

Aprobado:13/09/2017

COMPONENTE 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA

OBJETIVO	Construir, implementar y fortalecer el servicio de atención a los ciudadanos que dadas sus características sociales, económicas, étnicas, geográficas y físicas, no acceden en igualdad de condiciones a la prestación de productos y servicios de la Registraduría.					
SUBCOMPONENTES	1.Capacitación 2.Organización 3.Protocolos de atención					
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES
Capacitación	Gestionar capacitaciones virtuales en lenguaje de señas ofrecidas por "Centro de Releva" dirigidas a funcionarios encargados de atención al colombiano a través de la herramienta.	3 Capacitaciones	Capacitaciones efectuadas	Responsable: Oficina de Planeación Participes: Grupo Pqrsdc's, Registraduría Distrital y delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	La Oficina de Planeación elaboró la capacitación virtual en Lengua de Señas Colombiana en la plataforma Moodle de la Escuela Virtual. Adicionalmente, se le solicitó a la Gerencia de Informática la inscripción de los servidores de las Delegaciones Departamentales que realizarán la capacitación.
Organización	Adecuar la página web institucional para personas en condición de discapacidad visual, a través del menú interactivo de ampliación de pantalla.	1 menú para personas en condición de discapacidad visual implementado.	Menú implementado	Responsables: Oficina de Comunicaciones y Prensa- Gerencia Informática. Participes: Oficina de Planeación	01/07/2018-31/12/2018	La Registraduría Nacional con apoyo de la Dirección de Censo Electoral, El Consejo Nacional Electoral y el grupo de gestión en discapacidad del Ministerio del Interior a través de la Circular 004 de 15/01/2019, en el marco del proceso de inscripción de Cédulas para las elecciones de Autoridades Locales 2019 a realizar el 27 de octubre de 2019 en el cual se busca sensibilizar y guiar a las personas con discapacidad que se acercan a la Registraduría Nacional del Estado Civil
Protocolos de Atención	Elaborar e implementar el protocolo de atención diferencial en los Protocolos de Atención al Colombiano	1 Protocolo elaborado	Protocolo de atención diferencial incluido	Oficina de Planeación	01/07/2018-31/12/2018	Se elaboró el protocolo de atención diferenciada, el cual fue incluido en los Protocolos de Atención al Colombiano disponible en la intranet en el siguiente enlace: http://intranet/IMG/pdf/scpt01_protocolo_atencion_a_los_colombianos.pdf
	Diseñar e implementar las filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales del país	32 Filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales	Filas de atención diferencial en las Registradurías Especiales implementadas	Registraduría Distrital y delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	se pudo observar a través de seguimiento de videos y evidencias fotograficas registradas en el plataforma SharePoint
	Implementar oficinas de Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI en capitales de departamento.	32 oficinas Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI implementadas	Oficinas Atención preferencial para personas con discapacidad- OPADI implementadas	Delegaciones departamentales.	01/07/2018-31/12/2018	En la OPADI convergen los servicios de identificación para los colombianos en condición vulnerable, como: adultos mayores, habitantes de calle, desplazados, personas con discapacidad, maternas, población penitenciaria, personas con dificultades para desplazarse o que estén hospitalizados y niñez en situación de abandono. • 9.180 Colombianos atendidos en la oficina Para discapacitados- OPADI Medellín. • 13.337 Colombianos atendidos en la oficina para discapacitados OPADI-Bogotá. • Participación de la OPADI – Medellín en 13 campañas con los programas de Familias Medellín, Centros de escucha, Secretaría de Salud y Unidad de Niñez de la Alcaldía de Medellín realizando trámites web para las personas con beneficios de gratuidad por el Sisben o Ley de Víctimas.
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 diferencial. Adecuaciones organizacionales y tecnológicas para la atención diferencial implementadas					