1. OBJETIVO

Estandarizar y asegurar la secuencia lógica para la acogida, escucha proactiva, asesoría integral, orientación jurídica y canalización de los ciudadanos que pertenecen a grupos poblacionales de especial protección constitucional o sujetos de enfoque diferencial (víctimas, comunidades étnicas/afrodescendientes, mujeres, población LGTBIQ+, personas con discapacidad, adultos mayores, e infancia y adolescencia), garantizando un trato digno, accesible, libre de discriminación y ajustado a los estándares de calidad del DAFP y MIPG.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la etapa de Planear con la caracterización demográfica de los grupos de valor del municipio de Coveñas, la adecuación logística de espacios accesibles y la adopción de protocolos de lenguaje inclusivo; abarca en la etapa de Hacer la recepción del ciudadano, la entrevista con enfoque diferencial, el registro en bases de datos institucionales, la asesoría técnico-jurídica básica y la remisión interna o interinstitucional; continúa en Verificar con la medición del índice de satisfacción del usuario, el control de tiempos de respuesta y las auditorías de accesibilidad; y finaliza en la etapa de Actuar con la implementación de planes de mejoramiento, jornadas de atención descentralizada en corregimientos y el reporte consolidado de inclusión en el FURAG.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL

- **Operación y Eficiencia por Áreas Funcionales:** Las actividades de este procedimiento serán ejecutadas de manera transversal por los profesionales asignados al Área Funcional Misional. Queda prohibida la creación de dependencias paralelas o contratos exclusivos de asesoría que vulneren los límites fiscales de la Ley 617 de 2000. Toda la atención es pública y gratuita.
- **Principio de Enfoque Diferencial y No Discriminación:** Los funcionarios tienen la obligación de reconocer las particularidades, vulnerabilidades y barreras socioeconómicas o físicas de cada grupo poblacional, ajustando su atención para eliminar barreras de acceso y garantizar una "Acción Sin Daño".
- **Garantía de Accesibilidad y Reserva de Información:** Se debe asegurar la atención prioritaria y canales accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. Toda la información personal y relatos ciudadanos recolectados quedan protegidos bajo estricta reserva legal conforme a la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).

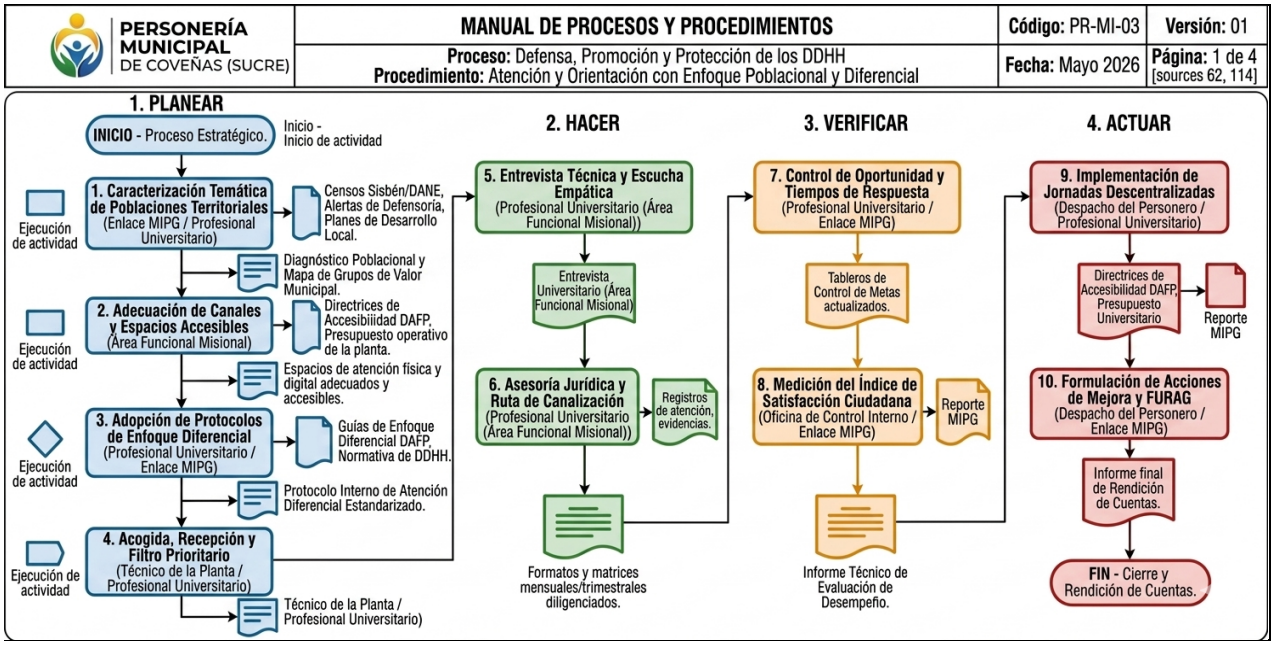
4. MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES (FLUJO DE PROCESOS MIPG)

Etapa PHVA	Actividad / Paso	Responsable	Descripción Técnica	Insumos (Entradas)	Productos (Salidas)
Planear	**1. Caracterización Temática de Poblaciones Territoriales**	Enlace MIPG / Profesional Universitario	Consolidar la información estadística local, alertas de vulnerabilidad y censos del municipio para identificar los principales grupos de valor que requieren enfoque diferencial en Coveñas.	Censos Sisbén/DANE, Alertas de Defensoría, Planes de Desarrollo Local.	Diagnóstico Poblacional y Mapa de Grupos de Valor Municipal.
Planear	**2. Adecuación de Canales y Espacios Accesibles**	Área Funcional Misional	Disponer la señalización física, formatos en lenguaje claro, herramientas tecnológicas y rampas/espacios de acceso para garantizar la atención a personas con discapacidad o barreras de lenguaje.	Directrices de Accesibilidad DAFP, Presupuesto operativo de la planta.	Espacios de atención física y digital adecuados y accesibles.
Planear	**3. Adopción de Protocolos de Enfoque Diferencial**	Profesional Universitario / Enlace MIPG	Estudiar y unificar las guías y protocolos técnicos nacionales (MinInterior/DAFP) para la atención específica a mujeres, minorías étnicas, víctimas, adultos mayores y LGTBIQ+.	Guías de Enfoque Diferencial DAFP, Normativa de DDHH.	Protocolo Interno de Atención Diferencial Estandarizado.
Hacer	**4. Acogida, Recepción y Filtro Prioritario**	Técnico de la Planta / Profesional Universitario	Recibir al ciudadano identificando de forma inmediata su condición de especial protección constitucional para asignarle un turno prioritario, evitando filas o esperas prolongadas.	Presencia física o virtual del ciudadano, Solicitud preliminar.	Ciudadano asignado a módulo de atención prioritaria.

Hacer	**5. Entrevista Técnica y Escucha Empática**	Profesional Universitario (Área Funcional Misional)	Realizar la entrevista en un entorno privado, aplicando lenguaje inclusivo y claro, permitiendo que el usuario exponga su situación de vulneración o necesidad sin revictimización.	Relato del ciudadano, Documento de identidad (opcional).	Registro Único de Atención Ciudadana con caracterización diferencial.
Hacer	**6. Asesoría Jurídica y Ruta de Canalización**	Profesional Universitario (Área Funcional Misional)	Brindar orientación jurídica clara, resolver dudas e iniciar la ruta interna de protección (peticiones/tutelas) o la remisión oficial mediante oficio a la entidad municipal o nacional competente.	Caso documentado, Registro Único de Atención, Pruebas o soportes.	Acción Constitucional redactada, u Oficio de Remisión Interinstitucional.
Verificar	**7. Control de Oportunidad y Tiempos de Respuesta**	Profesional Universitario / Enlace MIPG	Monitorear en el software o planilla de control que los casos remitidos o las peticiones internas de estas poblaciones vulnerables se contesten y gestionen con celeridad absoluta.	Registro Único de Atención, Tablero de Control de Peticiones.	Reporte Quincenal de Alertas y Tiempos de Atención Ciudadana.
Verificar	**8. Medición del Índice de Satisfacción Ciudadana**	Oficina de Control Interno / Enlace MIPG	Aplicar encuestas de percepción con metodologías accesibles (físicas, digitales o telefónicas) para evaluar el trato recibido, la claridad de la información y la efectividad de la ruta.	Encuestas diligenciadas por los usuarios de enfoque diferencial.	Informe Técnico de Evaluación del Servicio y Percepción de Inclusión.
Actuar	**9. Implementación de Jornadas Descentralizadas**	Despacho del Personero / Profesional Universitario	Diseñar y ejecutar brigadas de atención y orientación móvil en zonas rurales dispersas o cabildos indígenas de Coveñas donde se	Informe de Control Interno, Datos de subregistro poblacional.	Plan de Atención Móvil ejecutado en comunidades y corregimientos.

			detecten barreras geográficas de acceso.		
Actuar	**10. Formulación de Acciones de Mejora y FURAG**	Despacho del Personero / Enlace MIPG	Diseñar las acciones correctivas en el plan de mejoramiento con base en las evaluaciones y consolidar las evidencias de la política de servicio al ciudadano para el reporte FURAG.	Informe de Satisfacción, Resultados de las jornadas móviles.	Plan de Mejoramiento Institucional y Reporte FURAG (Inclusión) radicado.

5. PROCEDIMIENTOS DE FORMAS PARA DIAGRAMA DE FLUJO.



6. RESPONSABILIDADES DE FIRMA Y ADOPCIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de la Modificación / Ajuste	Acto Administrativo de Soporte