



ESTRATEGIA CORPORATIVA DE ENFOQUE DIFERENCIAL

2024-2027



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
FUNDAMENTOS NORMATIVOS.....	5
1. CONCEPTOS RELACIONADOS.....	7
1.1. Enfoque diferencial.....	7
1.2. Interseccionalidad.....	7
• Enfoque diferencial de discapacidad.....	8
• Enfoque diferencial étnico.....	8
• Enfoque diferencial género y mujer.....	9
• Enfoque diferencial de género y diversidad.....	9
• Enfoque diferencial para el campesinado.....	9
2. OBJETIVOS.....	11
• Objetivo general:.....	11
• Objetivos específicos:.....	11
3. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE ENFOQUES DIFERENCIALES.....	12
3.1. Contexto.....	12
3.2. Diagnóstico corporativo y acciones estratégicas.....	12
REFERENCIAS.....	26

INTRODUCCIÓN

Los enfoques diferenciales propenden por tener sociedades equitativas y respetuosas de la diferencia, con el fin de que se generen condiciones favorables para grupos poblacionales con condiciones especiales, definidos en Colombia como sujetos de especial protección constitucional. Las barreras generadas a personas con discapacidad, niños y niñas, adultos mayores, mujeres, población LGTBIQ+, campesinos, víctimas de la violencia, entre otras –dadas las interseccionalidades–, deben de ser abordadas para superarlas.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, viene trabajando desde el año 2016 en reducir brechas para los sujetos de especial protección constitucional que acceden a los servicios y trámites de la entidad. De esta manera se resaltan la “Política pública para el enfoque diferencial en el acceso a la información de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC” (2016-2019) y la “Estrategia de Enfoque Diferencial 2021 – 2023”, como avances en la materia que han generado lecciones aprendidas para construir la estrategia para el cuatrienio 2024-2027.

3

Por ello, esta estrategia define los pasos necesarios para la implementación de los enfoques diferenciales en el que hacer de la Corporación, teniendo en cuenta que no es de uso exclusivo de una dependencia en particular, sino que debe ser implementada por todas aquellas que lideran procesos en los que existe relacionamiento con los ciudadanos, siendo parte de su identidad. Al prestarse una atención oportuna, asertiva y diferencial, se mejorará la experiencia del usuario y la identificación de la población que tiene derecho a ser priorizada se reflejará en las cifras de atención y la optimización del proceso de rendición de cuentas.

Por otra parte, la presente estrategia formula un plan de acción con medidas correctivas, tras hallazgos encontrados en las visitas a las diferentes sedes de la entidad, de manera tal que el ejercicio de atención prioritaria se vea correspondido con la eliminación de barreras físicas, culturales, procedimentales y en la gestión de cualquier trámite. El acceso pleno a los derechos es un compromiso de la CVC.

JUSTIFICACIÓN

Es relevante la implementación de los enfoques diferenciales en las entidades públicas, ya que se busca la reducción de brechas, inequidades, la discriminación y otros hechos que puedan afectar la atención hacia la ciudadanía y otros actores, incluidos los mismos funcionarios y funcionarias públicas. El goce efectivo de los derechos no debe verse medrado por cuestiones de etnia, estrato socioeconómico, sexo, género, ciclo de vida, entre otros.

La implementación de los enfoques diferenciales es también la forma de diagnosticar, reformular y replantearse las formas de atención dentro de las entidades públicas, ya que visibiliza las fallas y busca corregirlas con acciones específicas; se deben superar dinámicas de discriminación o exclusión social por desconocimiento, o por falta de aceptación que se justifican erróneamente por motivos personales. La importancia del reconocimiento de la diferencia y la diversidad es una muestra de respeto y aporta para que las entidades públicas entiendan qué necesidades deben priorizarse para que el servicio a la ciudadanía sea integral e incluyente.

4

La implementación de medidas, a la luz de los enfoques diferenciales, dan reconocimiento a las poblaciones socialmente excluidas por comportamientos repetidos en diferentes entornos, de manera tal que ante una necesidad diferencial se deben cumplir ciertas prácticas para una atención asertiva. No es lo mismo tratar con población campesina o del pueblo Rrom, que tratar con comunidades indígenas o afro, pues la respuesta también se puede ver mediada por acciones desde lo colectivo, cultural o desde la cosmovisión de determinado grupo poblacional.

La ventaja de los enfoques diferenciales es que pueden ser aplicados en diferentes ámbitos y sectores sociales y de trabajo. Pueden pensarse para el trabajo en el área de la salud, la gestión de riesgo de desastres, el cambio climático, los diferentes planes ambientales, la atención a poblaciones víctimas del conflicto armado, entre otras.

Pese a que todas las personas son iguales antes la ley, las diferencias entre sí les afectan de manera distinta en razón a su edad, género, identidad sexual, orientación sexual, pertenencia étnica, salud física o mental, condiciones socioeconómicas o territoriales, o cualquier otra condición e, incluso, la suma de varias de ellas (a partir de la transversalización de los enfoques y la interseccionalidad). La aplicación de los enfoques diferenciales mejora la relación entre las entidades y la ciudadanía, gracias al uso de instrumentos y herramientas que ayudan a preparar y

optimizar los proyectos, planes, programas y políticas públicas que se diseñen en beneficio de las condiciones de la población atendida.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Como parte del desarrollo normativo sobre el enfoque diferencial, se cuenta con las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de 1991, Ats.1,2,5, 7 al 10, 13, 63, 68 y 72.
- Ley 82 de 1993 – Por la cual se expiden normas para apoyar de manera especial a la mujer cabeza de familia.
- Ley 375 de 1997 – Ley de Juventud. Tiene como finalidad promover la formación integral de los jóvenes que contribuyen a su desarrollo físico, psicológico, social y espiritual a la vinculación y participación activa en la vida nacional, en lo social, lo económico y lo político como joven y ciudadano.
- Ley 762 de 2002 – Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
- Ley 962 de 2005 – Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1098 de 2006 – Código de infancia y adolescencia.
- Ley 1346 de 2009 – Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1381 de 2010 – De lenguas nativas. Por la cual se desarrollan los artículos 7º, 8º, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4, 5 y 28 de la Ley 21 de 1991 (Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales) y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad de control de la gestión pública.
- Ley 1448 de 2011 – Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. Incorpora el principio de enfoque diferencial.
- Decreto Ley 019 de 2012 – Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1530 de 2012 – Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías.

- Ley 1618 de 2013, Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014 – Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1166 de 2016 – Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 0110-0857-2016 del 15 de diciembre de 2016 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acto Legislativo 1 de 2023 “Por medio del cual se reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional”.

1. CONCEPTOS RELACIONADOS

1.1. Enfoque diferencial

El enfoque diferencial es una herramienta para garantizar, de manera real y efectiva, la aplicación del principio de igualdad y no discriminación. Se emplea como método de análisis y guía de acción (Ministro de Justicia y del Derecho de Colombia, s.f.), y se usa como una herramienta para dar respuesta a las necesidades de atención diferencial, específicamente para aplicar de manera real y efectiva los principios de igualdad y no discriminación. Aplicarlo como método de análisis permite identificar las dinámicas o acciones discriminatorias que afectan a las poblaciones más vulnerables.

Así mismo, también funciona como guía para hacer mejoras por medio de acciones y medidas en la atención y evitar la discriminación, así como el cierre de brechas en temas de género y diversidad. En algunos casos, pueden presentarse acciones de reparación y especial protección, según corresponda, o permitir garantías de no repetición y justicia, en el caso de las víctimas del conflicto armado.

7

En Colombia, desde la Constitución Política de 1991, en sus artículos 8, 9, 10 y 13, se estableció que en el país existen poblaciones de especial protección (Congreso de la República de Colombia, s.f.). La Ley 1448 de 2011 (Congreso de la República de Colombia, 2021), conocida como ley de víctimas y restitución de tierras, empezó a poner en la discusión pública los enfoques diferenciales, haciéndose más específicos en los decretos reglamentarios 4633, 4634 y 4635 de 2011, en los que se establecieron acciones específicas para los grupos poblacionales étnicos (pueblo Rrom o gitano, pueblos indígenas y Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras).

1.2. Interseccionalidad

Desde los enfoques diferenciales, la interseccionalidad se aborda como el lugar de encuentro de dos o más criterios sociales en una persona o colectivo afectado, que pueden aumentar las brechas de acceso a los derechos por las desigualdades estructurales de la sociedad. Esta se desarrolla como una metodología que permite analizar o identificar cómo los diferentes factores socioculturales (género, clase, discapacidad, diversidad u orientación sexual, etnia, creencias religiosas o culturales, cultura, edad, nacionalidad u origen, entre otros), económicos, “biológicos” o políticos afectan la vida de las personas, llevando a identificar causas

y consecuencias de las desigualdades estructurales en un contexto determinado. (Adaptado de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2017).

- Enfoque diferencial – Ciclo de vida

Este enfoque diferencial se caracteriza por distinguir a la población con base en el ciclo de vida, es decir, pone especial atención a la edad, responsabilidades y las necesidades vitales de quienes sean atendidos. Los ciclos de vida son la primera infancia, comprendida por la edad que va de 0 a 5 años; infancia, que va de los 6 a los 11 años; adolescencia, de los 11 a 12 ó 14 años, aproximadamente, definida por ser la transición entre la infancia y la adultez; juventud, entre los 14 y 28 años, atravesada por la edad legal en Colombia (18 años); adultez, que va desde los 28 a los 59 años, dividida en dos grupos: de 29 a 44 años y de 45 a 59 años, debido a contextos socioeconómicos y cambios físicos; la persona mayor, a partir de los 60 años. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia - DANE, 2020).

- Enfoque diferencial de discapacidad

Tiene como objetivo que las personas con discapacidad o con diversidad funcional participen plenamente en la sociedad, en igualdad de condiciones, Para ello, se requiere la reducción de barreras por parte de las entidades y organizaciones. La diversidad funcional incluye características físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo; cuando de este enfoque se habla, se deben exaltar las barreras que la misma sociedad impone frente al disfrute y goce pleno de sus derechos (Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, 2022).

- Enfoque diferencial étnico

De acuerdo con lo anterior, la Constitución Política de 1991 reconoce a Colombia como pluriétnica y multicultural, y con la Ley 1448 de 2011 se ratificó la necesidad de este enfoque, el cual parte de la afirmación, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de los grupos étnicos reconocidos y existentes en el país. Al igual que con los otros enfoques, se espera que la igualdad de oportunidades sea lo principal al aplicarlo, con base en la diferencia, la diversidad y la no discriminación. En este, se destacan el pueblo Rrom o gitano, pueblos indígenas y comunidades afrodescendientes, negras, palenqueras y raizales, reconocidos por el Ministerio del Interior. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia - DANE, 2020, pág. 27).

A nivel territorial, la aplicación de este enfoque permite entender las dinámicas propias del territorio y su relación con las comunidades, al tiempo que facilita la

identificación de acciones relevantes y conjuntas a desarrollar con los grupos étnicos, que eviten conflictos con sus creencias y relación con la tierra. De esta manera, se potencializan fortalezas y brindan soluciones con diferentes miradas, optimizando sustancialmente la vida y lo desarrollado a nivel territorial.

- Enfoque diferencial género y mujer

Se basa en analizar las diferencias entre hombres y mujeres, y cerrar las brechas para alcanzar la igualdad en los diferentes escenarios (culturales, económicos, psicológicos y políticos) que afectan a las mujeres y la igualdad desde el enfoque de derechos, a partir de la caracterización de las particularidades que atraviesan la vida de las mujeres –generalmente, de manera violenta– y, a la vez, aumentan las brechas y patrones de discriminación, como en un círculo vicioso.

También busca el protagonismo de las mujeres en distintos ámbitos de la vida: que políticamente ocupen espacios de manera igualitaria, que los salarios sean equivalentes, que puedan estudiar en igualdad de condiciones y puedan alcanzar las metas necesarias para su pleno desarrollo. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2023).

- Enfoque diferencial de género y diversidad

Parte de reconocer factores de discriminación, estigmatización, marginación, exclusión y otras violencias históricas que afectan a las personas con orientaciones sexuales o con identidades de género diversas y, por lo tanto, apunta a desarrollar acciones y mecanismos para el restablecimiento de sus derechos y la consecución de la equidad, bajo un enfoque diferencial. Al interior del enfoque, se contemplan las condiciones diferenciales que afectan el ejercicio efectivo de derechos de las personas intersexuales. (Adaptado del artículo 2.4.4.2.1.9. del Decreto 762 de 2018).

- Enfoque diferencial para el campesinado

El campesinado se hace un grupo poblacional específico y es importante para la CVC, teniendo en cuenta su amplia jurisdicción rural. Su reconocimiento puede hacerse a partir de la identidad cultural diferenciada, siendo sujetos de especial protección, según Acto Legislativo 01 del 5 de julio del 2024, ya que requieren una atención diferencial por las condiciones de vida y su relación con la tierra y el territorio en general. (Fondo Editorial ICANH, 2020). En la Sentencia C-077-2017, la Corte Constitucional consideró que “los campesinos y los trabajadores rurales son sujetos de especial protección constitucional en determinados escenarios. Lo anterior, atendiendo a las condiciones de vulnerabilidad y discriminación que los han afectado históricamente”.



Finalmente, es importante entender que cualquier tipo de población que se relacione con la Corporación es susceptible de tener una atención diferenciada y priorizada, según corresponda.

2. OBJETIVOS

Objetivo general:

Incorporar el enfoque diferencial en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, para garantizar el buen trato, la igualdad y la no discriminación de las diferentes poblaciones vulnerables atendidas por la entidad, a través de sus diferentes áreas de trabajo.

Objetivos específicos:

1. Construir los diferentes diagnósticos sobre el estado del enfoque diferencial dentro de la entidad, para establecer una conceptualización formal sobre los enfoques diferenciales a desarrollar por la CVC, que funcionen como la hoja de ruta para el desarrollo de las acciones estratégicas.
2. Incorporar e implementar la estrategia de enfoques diferenciales en toda la entidad para la atención adecuada y precisa de los/as usuarios/as, de forma tal que se vea reflejada en acciones de mejora en la infraestructura física, tecnológica y la cultura de la CVC, de acuerdo con los estándares de accesibilidad universal.
3. Estructurar un proceso de capacitación y sensibilización permanente de todos/as los/as funcionarios/as públicos/as, trabajadores/as y demás colaboradores de la entidad, respecto de la aplicación de los enfoques diferenciales poblacionales.

3. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE ENFOQUES DIFERENCIALES

3.1. Contexto

La CVC, a través del Consejo Directivo, expidió el Acuerdo CD 45 del 28 de diciembre de 2020, el cual adopta el Manual del Buen Gobierno Corporativo (MabuGC), siendo este un instrumento que contiene el conjunto de principios y políticas institucionales para asegurar que los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad orienten su accionar al cumplimiento de la misión de la misma.

En aras de contar con los líderes responsables de la formulación, implementación y seguimiento de las políticas institucionales contenidas en el MaBuGC designó, mediante la Resolución 0100 No. 0100-0063 del 11 de febrero del 2021, a distintas dependencias en las siguientes políticas relacionadas con el enfoque diferencial: Diversidad e inclusión: Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Administrativa y del Talento Humano y la Secretaría General; Accesibilidad Universal: Secretaría General y Dirección Administrativa y del Talento Humano; Equidad de Género: Dirección General y Dirección de Gestión Ambiental.

12

3.2. Diagnóstico corporativo y acciones estratégicas

Para el desarrollo de esta estrategia, se llevaron a cabo visitas a las sedes de la Corporación, con el fin de realizar acciones de capacitación y verificar las condiciones de la infraestructura, de acuerdo con los criterios de accesibilidad universal.

Las acciones de capacitación desplegaron nociones básicas del enfoque diferencial a los/as funcionarios/as públicos/as y/o trabajadores/as de la CVC, bajo una metodología de *Diagnóstico Rápido Participativo*, con preguntas orientadoras como:

- ¿Qué es el enfoque diferencial?
- ¿Conocen sobre los enfoques diferenciales?
- ¿Para qué sirven los enfoques diferenciales?
- ¿Por qué es importante el enfoque diferencial?

A continuación, se presentará el Plan de Acción de la presente Estrategia, en el que se detallarán las diferentes situaciones encontradas en diferentes aspectos, así como las acciones de mejora a desarrollar a nivel de infraestructura física, digital y la cultura institucional de la CVC:

PLAN DE ACCION ESTRATEGIA CORPORATIVA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 2024-2027

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Sede DAR Suroriente: Palmira</p> <p>1. No cuenta con rampas de ingreso y bajada hacia las oficinas para personas con movilidad reducida o que usen silla de ruedas.</p>	<p>1. Construir rampas y ampliar los espacios para que las personas con movilidad reducida puedan ingresar.</p>	<p>DAR Suroriente. Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>2. No cuenta con señalética en toda la sede tanto para saber hacia dónde debe dirigirse una persona para la atención, como para los casos de emergencia y evacuación. Tampoco en los baños.</p>	<p>2. Instalar una señalética que involucre, textos en braille, enfoque diferencial en el uso de baños, espacios para personas con movilidad reducida o personas con discapacidad (puesta a una altura entre 140 y 170 cm del suelo).</p>	<p>Secretaría General.</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>3. No hay trato prioritario, en caso de que lleguen personas que la requieran.</p>	<p>3. Generar espacios para el trato prioritario de personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños, entre otros.</p>	<p>DAR Suroriente.</p>	<p>31/12/2025</p>
<p>4. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.</p>	<p>4. Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.</p>	<p>DAR Suroriente. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2025</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Sede DAR Centro Sur: Buga</p> <p>1. No cuenta con un espacio de fácil acceso para personas con movilidad reducida. Actualmente, una persona en silla de ruedas requiere de apoyo de alguien más, pues los andenes son irregulares.</p>	<p>1. Ajustar las rampas, andenes y espacios para que las personas con movilidad reducida puedan acceder sin problema y sin requerir un apoyo extra, pensando en la eliminación de barreras.</p>	<p>DAR Centro Sur. Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>2. No cuenta con señalética en braille, ni se logra identificar el baño para personas con discapacidad; la señalética actual para el uso de los baños es sexista y puede ser ofensiva.</p>	<p>2. Instalar una señalética que involucre textos en braille, lenguaje de señas, enfoque diferencial en el uso de baños, espacios para personas con movilidad reducida o personas con discapacidad (puesta a una altura entre 140 y 170 cm del suelo).</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>3. En el punto de atención al usuario no hay fila o asesoría prioritaria, tampoco se cuenta con un espacio adecuado para una persona en silla de ruedas, pues el espacio de espera tiene un escalón, lo que impide que pueda estar en dicho lugar.</p>	<p>3. Generar espacios para la atención prioritaria de personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños, entre otros.</p>	<p>DAR Centro Sur.</p>	<p>31/12/2025</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>4. El baño para personas con discapacidad no está adecuado para las mismas. La cisterna es pequeña y la puerta es metálica y se traba al abrirse y cerrarse, exigiendo demasiada fuerza para cerrarla. Así mismo al ingresar tiene una rampa que solo sirve para que la persona ingrese, pero no permite que la persona se devuelva para cerrar la puerta, por lo que requiere de una persona de apoyo, haciéndole perder autonomía y creando una relación de dependencia.</p>	<p>4. Se debe adecuar el baño para personas con discapacidad, dado que este no cumple con un acceso fácil desde el momento de abrir la puerta, recordando que debe garantizarse la autonomía de las personas con discapacidad o movilidad reducida en estos espacios.</p>	<p>DAR Centro Sur.</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>5. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.</p>	<p>5. Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.</p>	<p>DAR Centro Sur. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2025</p>
<p>Sede DAR Suroccidente Y Edificio principal: Cali</p> <p>1. No cuenta con rampas de ingreso a la zona de atención al usuario, si la persona ingresa por la parte frontal. El acceso a la entrada posterior también debe ser mejorado.</p> <p>El andén de ingreso a la zona de atención al usuario es angosto y cuesta a las personas andar; según indicaron los trabajadores algunas</p>	<p>1. Debe generarse una intervención en la infraestructura tanto a nivel interno como externo de la entidad, que permita la movilidad y autonomía de las personas con discapacidad, así como de las personas con movilidad reducida, tanto las que pertenecen a la entidad como los/as usuarios/as.</p>	<p>Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2027</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>personas en silla de ruedas llegan por la calle y luego se suben al andén, por una rampa que hay cerca de la puerta de entrada trasera.</p>			
<p>2. Hay pisos a los que no se puede llegar en ascensor, como el de la biblioteca, sala PAT y Licencias Ambientales, ya que o se llega al piso de abajo y se sube por escaleras o se llega al piso de arriba y se baja, afectando el ingreso a la misma.</p>	<p>2. Deben ajustarse los espacios entre pisos, con una intervención física que permita la accesibilidad de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.</p>	<p>Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>3. Las personas en la recepción de la entrada principal no cuentan con capacitación de enfoque diferencial, por lo que la atención se hace de manera general, también están en un espacio bastante alto en caso de una persona en silla de ruedas o de talla baja llegué para ser atendida se genera una barrera inicial.</p>	<p>3. Capacitar al personal de seguridad en enfoques diferenciales.</p> <p>Disponer de equipos de registro biométrico móviles para personas en silla de ruedas o de talla baja.</p>	<p>Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoya: Secretaría General (Atención al Ciudadano)</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información Apoya presupuestal: Secretaría General (Atención al Ciudadano)</p>	<p>31/12/2025</p> <p>31/12/2027</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Sede DAR Pacífico Este: Dagua</p> <p>1. Las rampas de ingreso no sirven para una persona con discapacidad o movilidad reducida, pues su inclinación y no es la idónea para una movilidad cómoda y autónoma; puede llegar a representar un riesgo mayor para quién las use.</p>	<p>Dagua:</p> <p>1. Rediseñar y construir una rampa adecuada para las personas con discapacidad o movilidad reducida.</p>	<p>DAR Pacífico Este Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>2. No cuenta con un baño para hombres con discapacidad, pues el único baño adaptado es de mujeres y se encuentra dentro del área denominada “baño de mujeres”.</p>	<p>2. Tiene que adecuarse un baño mixto o un baño para hombres con discapacidad.</p>	<p>DAR Pacífico Este Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>3. El registro biométrico está muy alto para personas de talla baja y en sillas de ruedas, creando una barrera de acceso.</p>	<p>3. Disponer de equipos de registros biométrico móviles para personas en silla de ruedas o de talla baja.</p>	<p>DAR Pacífico Este Oficina de Tecnologías de la Información Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>4. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.</p>	<p>4. Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.</p>	<p>DAR Pacífico Este. Apoyo: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2025</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Sede DAR Pacífico Oeste: Buenaventura</p> <p>1. La accesibilidad a la sede en sus alrededores tiene demasiadas barreras para el acceso cómodo, fácil y autónomo de una persona con discapacidad o movilidad reducida.</p>	<p>1. Debe contemplarse un plan de trabajo de espacio público con la Alcaldía para despejar y mejorar la zona aledaña y el ingreso a la sede.</p>	<p>DAR Pacífico Oeste</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>2. No cuenta con señalética completa y/o en Braille certificado o con lengua de señas. En algunos espacios no se sabe qué oficina es o a qué área corresponde, lo que hace difícil la orientación</p>	<p>2. Instalar una señalética para toda la entidad que involucre, textos en braille, enfoque diferencial en el uso de baños, espacios para personas con movilidad reducida o personas con discapacidad (puesta a una altura entre 140 y 170 cm del suelo).</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>31/12/2027</p>
<p>3. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.</p>	<p>3. Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.</p>	<p>DAR Pacífico Oeste. Apoya: Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano).</p>	<p>31/12/2025</p>
<p>Sede DAR Norte: Cartago</p> <p>La actual sede tiene las siguientes dificultades:</p> <p>1. La actual sede no cuenta con facilidad de acceso para personas con discapacidad cuando falla el ascensor y no tiene sensores de luz o</p>	<p>1. Atender integralmente a las personas con discapacidad en el primer piso, en condiciones de comodidad.</p>	<p>DAR Norte</p>	<p>31/12/2027</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>similares para los baños.</p> <p>2. No hay baño para personas con discapacidad.</p> <p>NOTA: Debe señalarse que se construirá una nueva sede, por lo que se sugiere que el proyecto cuente con todas las recomendaciones actuales sobre enfoques diferenciales al momento de la construcción.</p>	<p>2. Acondicionar un baño para personas con discapacidad.</p> <p>El diseño arquitectónico de la nueva sede debe incluir los requisitos expuestos de enfoque diferencial poblacional, a la luz de la NTC 6047 de Icontec (Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos), en especial para personas con algún tipo de discapacidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rampas y accesos sin desniveles y con el suficiente espacio para la movilidad de sillas de ruedas. 2. Instalar una señalética que involucre, textos en braille, enfoque diferencial en el uso de baños, espacios para personas con movilidad reducida o personas con discapacidad (puesta a una altura entre 140 y 170 cm del suelo). 	<p>DAR Norte</p> <p>Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)</p>	<p>31/12/2027</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Si va a tener dos o más niveles, debe contar con ascensor. 4. Las puertas y accesos deben tener el suficiente ancho para el ingreso de sillas de ruedas. 5. Debe contar con baños para personas con discapacidad. 6. Los equipos de registro biométrico deben ser móviles para llevarlos al nivel de una persona en silla de ruedas o talla baja. 7. Los baños para personas con discapacidad o de talla baja deben tener baños con interruptores de luminarias a una altura apta. 8. Los auditorios y zonas de espera deben contar con espacios para personas en sillas de ruedas. 9. La zona de parqueaderos debe contar con espacios para personas con discapacidad. 		

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
2. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.	2. Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.	DAR Norte. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).	31/12/2025
Sede DAR BRUT: La Unión 1. No cuenta con señalética que incluya braille y lenguaje de señas.	1. Instalar una señalética que involucre, textos en braille, enfoque diferencial en el uso de baños, espacios para personas con movilidad reducida o personas con discapacidad (puesta a una altura entre 140 y 170 cm del suelo).	Secretaría General	31/12/2027
No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.	Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.	DAR BRUT. Apoya: Secretaría General (Atención al Ciudadano).	31/12/2025
Sede DAR Centro Norte: Tuluá 1. No hay suficiente personal para la atención priorizada y diferencial.	Capacitar a dos funcionarios para la atención priorizada.	DAR Centro Norte. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano).	31/12/2025

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<p>Todas las sedes y procesos (menos Cali):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento parcial de los requisitos de accesibilidad al medio físico (NTC 6047 de Icontec). 2. Las sedes por fuera de Cali no cuentan con equipos que permitan a una persona con baja visión o discapacidad visual, trabajar o ser atendida adecuadamente. 3. No existen en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) temáticas sobre enfoque diferencial. 	<p>Todas las sedes y procesos (menos Cali):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toda nueva intervención a la infraestructura física de las sedes de la CVC debe hacerse con observancia de la NTC 6047 de Icontec (Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos). 2. Adquirir siete equipos de cómputo diseñados para personas con baja visión o discapacidad visual. 3. Incluir en el PIC una capacitación sobre enfoque diferencial, con el fin de generar conciencia y cultura frente a los sujetos de especial protección constitucional y su adecuada atención. <p>Elaborar videos de sensibilización sobre enfoque diferencial</p>	<p>Dirección Administrativa y del Talento Humano.</p> <p>Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano) Oficina de Tecnologías de la Información</p> <p>Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)</p> <p>Secretaría General (Atención al Ciudadano)</p>	<p>31/12/2027</p> <p>31/12/2026</p> <p>2025-2027</p> <p>31/12/2025</p>

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
4. No hay un mecanismo de detección eficiente de la atención prioritaria para los sujetos de especial protección constitucional.	4. Crear una casilla en los formularios corporativos destinada a identificar a los sujetos de especial protección constitucional, con el fin de priorizar la atención.	Todos los procesos Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)	31/12/2026
5. El personal de la empresa de seguridad no está capacitado en enfoques diferenciales.	5. Capacitar al personal de seguridad en enfoques diferenciales.	Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoya: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)	2025-2027
6. Los equipos para el registro biométrico son de movilidad restringida.	6. Contar con equipos móviles para el registro biométrico.	Oficina de Tecnologías de la Información Apoyo presupuestal: Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)	31/12/2027
7. Los interruptores de luminarias en baños son altos para personas con discapacidad o de talla baja.	7. Reubicar los interruptores de luminaria a una altura apta para personas con discapacidad o de talla baja.	Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoyo presupuestal: Secretaría General (Atención al Ciudadano)	31/12/2027
8. No se aplica el enfoque diferencial en el Plan de Bienestar	8. Brindar una oferta a los funcionarios y su núcleo familiar, en el caso de que sean sujetos de especial protección constitucional, para evitar situaciones de exclusión en el Plan de	Dirección Administrativa y del Talento Humano. Apoya: Secretaría General (Atención al Ciudadano)	2025-2027

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
9. No se comunica el actuar de la CVC frente al enfoque diferencial.	9. Realizar una estrategia digital para visibilizar las acciones de la CVC frente a la reducción de brechas a los grupos de especial protección constitucional.	Secretaría General (Grupos de Comunicaciones y Gestión Documental, y Atención al Ciudadano)	2026-2027
10. Faltan herramientas para el acceso a la información de las personas en condición de discapacidad o con diversidad funcional.	10. Mantener el lenguaje de señas en la transmisión del programa de televisión institucional Informativo CVC.	Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental	2025-2027
	Garantizar la atención a esta clase de población, de acuerdo con las medidas contempladas en el Protocolo de Servicio y de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Todos los procesos	Permanente
	1. 10 sistemas de abastecimiento construidos u optimizados en comunidades étnicas y rurales.	Dirección de Gestión Ambiental	31/12/2027
Acciones específicas para Comunidades étnicas	2. 21 municipios beneficiados con infraestructura construida en comunidades étnicas y rurales para el	Dirección de Gestión Ambiental	31/12/2027

SITUACIONES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
	<p>mejoramiento de la calidad del agua.</p> <p>3. Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Servicio y de Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios.</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Permanente</p>
<p>Acciones específicas para comunidades campesinas</p>	<p>1. Realizar 171 puntos móviles de atención al ciudadano para brindar un servicio itinerante en los 42 municipios del departamento, con énfasis en la población rural y campesina.</p> <p>2. Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Servicio y de Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios.</p>	<p>Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>31/12/2027</p> <p>Permanente</p>
<p>Acciones específicas para niños, niñas y adolescentes</p>	<p>1. Implementar tres (3) estrategias de educación ambiental dirigidas a niños, niñas y jóvenes</p> <p>Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Servicio y de Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios</p>	<p>Dirección de Gestión Ambiental</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>31/12/2027</p> <p>Permanente</p>

REFERENCIAS

- CONGRESO DE COLOMBIA. Acto Legislativo 1 de 2023, “Por medio del cual se reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional”. Constitución Política de Colombia de 1991.
- COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS CIDH - OEA. (15 de Septiembre de 2018). Políticas públicas con enfoque de derechos humanos. *Políticas públicas con enfoque de derechos humano*. (O. Español, Trad.) Recuperado el 05 de Diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/PoliticPublicasDDHH.pdf>
- CONGRESO DE COLOMBIA. (23 de Febrero de 2013). *LEY 1618 DE 2013*. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52081>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (2021). *Gestor normativo Función Pública*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43043>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (s.f.). *Función Pública Gestor Normativo*. Obtenido de Función Pública web site: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- DANE. (30 de junio de 2023). *Nota Estadística-Registro Voluntario LGBTI*. Recuperado el 03 de diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/2023-May-NotaEstadistica-RegistroVoluntarioLGBTI.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia- DANE. (2020). GUÍA PARA LA INCLUSIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL E INTERSECCIONAL EN LA PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DEL SISTEMA ESTADÍSTICO NACIONAL. Colombia.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia. DANE. (2023). *DANE*. Recuperado el 04 de 12 de 2024, de Dane estadísticas por tema: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional/enfoque-de-genero>
- Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - DNP. (2016). LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS Y LA ATENCIÓN DIFERENCIAL A GRUPOS ÉTNICOS EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES. *LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS Y LA ATENCIÓN DIFERENCIAL A GRUPOS ÉTNICOS EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES*. Colombia. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Lineamientos%20>

- 20Enfoque%20Diferencial%20%C3%89TNICO%20VPublicable%20FINAL%20260216.pdf
- DNP - UNFPA ONU. (20 de diciembre de 2023). 2 INFOGRAFÍA Hace30Años. Obtenido de Recuperado de: <https://colombia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2infografia-hace30antos.pdf>
- DNP- Departamento de Planeación Nacional. (s.f.). Kit de planeación territorial. *Lineamientos de enfoque diferencial étnico*. Colombia. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Portal%20Territorial/KitEtnico/Documento1.pdf>
- ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 2021 - 2023. CVC <https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/2021-07/EFD%20CVC%202021.pdf>
- Fondo Editorial ICANH. (2020). Conceptualización del campesinado en Colombia. Colombia. Recuperado el 04 de 12 de 2024, de Recuperado a partir de <https://publicaciones.icanh.gov.co/index.php/picanh/catalog/book/31>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. Colombia. (2022). *Ministerio de Justicia*. Recuperado el 4 de 12 de 2024, de Minjusticia Programas Justicia Transicional Enfoque Discapacidad: <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/justicia-transicional/Paginas/OJTC-Enfoque-Discapacidad.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (14 de 11 de 2013). *Minsalud.gov.co*. Recuperado el 04 de 12 de 2024, de Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=21>
- Ministerio de Salud. Colombia. (enero de 2020). *Minsalud*. Recuperado el 4 de 12 de 2024, de Minsalud Normativo: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (03 de 12 de 2018). <https://www.mintic.gov.co/>. Recuperado el 30 de 12 de Recuperado el 2024, de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/80648:Que-no-lo-enganen-Centro-de-Relevo-no-cobra-por-ninguno-de-sus-servicios>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). <https://centroderolevo.gov.co/>. Recuperado el 30 de 12 de Recuperado 2024, de <https://centroderolevo.gov.co/632/w3-channel.html>
- Ministro de Justicia y del Derecho de Colombia. (s.f.). Guía frente a la aplicación de los enfoques diferenciales en los mecanismos de justicia transicional: usos y adaptación de buenas prácticas. Colombia.

- Naciones Unidas, Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado, Colombia. (s.f.). <https://colaboracion.dnp.gov.co/>. (C. P. Humanitario, Editor) Recuperado el 02 de Diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/SisPT/Gui%CC%81a%20pr%C3%A1ctica%20para%20la%20Incorporacio%CC%81n%20del%20Enfoque%20Basado%20en%20Derechos%20Humanos%20en%20la%20planificaci%C3%B3n%20territorial.pdf>
- Presidencia de la República. (07 de mayo de 2018). Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86303>
- Secretaría de Gobierno, Alcaldía Mayor de Bogotá. (30 de septiembre de 2024). *Gobierno Bogotá*. Obtenido de Recuperado de: https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/dhh-fpd-in017_v4.pdf
- Secretaría de integración social - Bogotá. (2024). <https://www.integracionsocial.gov.co/>. Recuperado el 03 de Diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial>
- Secretaría Distrital de Planeación - Bogotá. (08 de 09 de 2022). Orientaciones para la incorporación de los enfoques poblacional - diferencial y de género en las políticas públicas. Bogotá, Colombia. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Recuperado de: <https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/equidad-y-politicas-poblacionales/enfoques-pdg-inversion>.
- Resolución 1197 de 2024, "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad y se deroga la Resolución 1239 de 2022".
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-077-2017.
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (Noviembre de 2017). ENFOQUE DIFERENCIAL E INTERSECCIONAL. Bogotá, Colombia.



La presente estrategia corporativa de enfoque diferencial se expide en Santiago de Cali, el

31 DIC. 2024

MARCO ANTONIO SUÁREZ GUTIÉRREZ
Director General

d

29

Proyectó: Mauricio Guzmán Ferraro – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano *MGF*
María Victoria Palta Fernández – Profesional Especializado *MVP*
Efrén Fernando Escobar Agudelo – Profesional Especializado *EFE*
Revisó: Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General *ACA*
Pedro Nel Montoya Montoya – Director de Gestión Ambiental *PMM*
Andrés Felipe Guevara Alzate – Director Administrativo y del Talento Humano *AG*