

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Vigencia: **2016**

Fecha Publicación: 31 de marzo de 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso 1 Estructura administrativa y Dirección estratégico	1.1 Procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano actualizado en el Sistema Integrado de Gestión	Actualización del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016
Subcomponente/Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Portafolio de servicios publicado en la página Web institucional, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011	Portafolio de servicio de Mincomercio	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio de 2016
	2.2 Base de datos de caracterización de usuarios de los servicios presenciales del Grupo de Atención al Ciudadano	Caracterización de usuarios	Grupo de Atención al Ciudadano	Junio de 2016
	2.3 Plan de acción en relación con el Informe CIDCCA, siempre y cuando se asigna los recursos para las actividades de accesibilidad.	Accesibilidad a personas con discapacidad	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Administrativa	Diciembre de 2016
Subcomponente/Proceso 3 Talento Humano	3.1 Servidores y demás colaboradores, personal de vigilancia capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS	Capacitaciones en cultura de servicio	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016
Subcomponente/Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1 Acciones de protección de datos personales implementadas para PQRS y caracterización de usuarios	Protección de datos personales	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio de 2016
Subcomponente/Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Elaboración del procedimiento de caracterización de usuarios	Caracterización de usuarios	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016
	5.2 Diseño e implementación de la encuesta de percepción a través de la página Web "Nos interesa su opinión?"	Encuesta de percepción	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones	Abril de 2016
	5.3 Actualización del procedimiento de Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos	Actualización del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016

Versión ()