

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

Vigencia: **2017**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2017**

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 Direcionamiento 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
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
	2.2 Seguimiento del 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 Grupo Administrativa	Noviembre
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	Agosto
Subcomponente/Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1 Difusión de la Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales por los medios electrónicos con que cuenta el Ministerio.	Protección de datos personales	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio
Subcomponente/Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Diseño e implementación de la encuesta de percepción "Nos interesa su opinión". Publicación en la página web.	Encuesta de percepción	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Comunicaciones	Abril
	5.2 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

Versión (1) Febrero 28 de 2017