

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2018**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2018**

## 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 Direccionamiento 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 - Caracterización de Usuarios	Grupo de Atención al Ciudadano	Junio
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	Septiembre
	2.2	Seguimiento del Plan de acción en relación con el Informe CIDCCA, siempre y cuando se asignen los recursos para las actividades de accesibilidad.	Accesibilidad a personas con discapacidad	Grupo de Atención al Ciudadano y 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	Noviembre
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.	Campañas de Socialización, divulgación en Mintranet, carteleras electrónicas sobre la protección de datos	Grupo de Atención al Ciudadano	Agosto
Subcomponente/Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Rediseño 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, Oficina Sistemas de Información, Grupo de Comunicaciones	Junio
	5.2	Mejora continua procedimiento de Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos	Mejora continua procedimiento de Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos	Grupo de Atención al Ciudadano, Oficina Sistemas de Información	Noviembre

Versión (0)