

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



El progreso es de todos

Mincomercio

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

Vigencia: **2022**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2022**

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades 2022		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Presentar la Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés y el informe sobre caracterización de usuarios y grupos de valor 2021 a las dependencias Misionales y de Apoyo del Ministerio, como referente para el diseño de sus estrategias de interacción y construcción con la ciudadanía.	Reuniones realizadas	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompañan: Secretaría General, Viceministerios y Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Abril
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.2	Divulgar y capacitar a los funcionarios del Ministerio en la Política de Servicio al Ciudadano institucional.	Sesiones de divulgación	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompaña: Grupo de Talento Humano y dependencias del Ministerio.	Marzo
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.3	Revisar el componente de Atención al Ciudadano en el marco del proceso de relacionamiento con la ciudadanía. Actualización de procedimientos en Isolución y direccionamiento al menú de transparencia y servicio al ciudadano del Ministerio.	Documentos de prestación de servicios actualizados	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompaña: Líderes de los procesos que prestan servicios del Ministerio	Junio
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.4	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño informes sobre relacionamiento con el ciudadano	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano.	De acuerdo con la programación del CIGD
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.5	Mantener actualizada la información sobre los trámites y otros procedimientos administrativos que se encuentran registrados en el SUIT para facilitar al usuario su consultada en este aplicativo	Reporte de actualización	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano	Agosto

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades 2022		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.6	Incluir en el proceso de inducción y reinducción a los funcionarios del Ministerio los temas de Relación con el Ciudadano	Material actualizado	Grupo de Talento Humano	Acorde con las fechas de inducción y reinducción
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Socializar con los enlaces de la política institucional de servicio al ciudadano la utilización de la herramienta de caracterización post atención	Socialización realizada	Grupo de Relación con el Ciudadano	Semestral
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.2	Actualizar Manual de Protección y Tratamiento de Datos Personales	Manual actualizado publicado	Oficina de Sistemas de Información	Julio
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Capacitar a los colaboradores del Ministerio en protocolos de servicio y atención al ciudadano, atendiendo las particularidades de nuestros grupos de valor, incluyendo lenguaje de señas.	Capacitaciones en protocolos de servicio y atención al ciudadano realizadas	Lidera: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompaña: Grupo de Talento Humano	Semestral
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.2	Informar al Grupo de Atención al Ciudadano las comunicaciones recibidas en Gestión Documental relacionadas con PQRSD que tengan como objeto tratamiento de datos personales.	Informe de comunicaciones PQRSD que tengan como objeto tratamiento de datos personales realizado	Grupo de Gestión Documental	Noviembre
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Reportar en el Registro Nacional de Base de Datos - RNBD- de la SIC los reclamos presentados ante el Ministerio relacionados con el tratamiento de las bases de datos personales.	Reporte de registro de reclamos relacionados con la bases de datos registradas en el RNBD - SIC	Oficina de Sistemas de Información	Semestral
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.2	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los avances del proceso de implementación del Plan de Participación Ciudadana.	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompañan: Oficina Asesora de Planeación Sectorial , Viceministerios y Secretaría General.	Según programación del CIGD
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar campañas de socialización con los funcionarios y colaboradores del MinCIT sobre la importancia del uso de la encuesta de satisfacción en los diferentes eventos y servicios que desarrolla el Ministerio	Campañas de socialización realizadas	Grupo de Relación con el Ciudadano	Junio

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades 2022		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.2	Publicar la medición de la satisfacción de nuestros ciudadanos en el menú de Transparencia del Ministerio	Informes publicados	Grupo de Relación con el Ciudadano	Abril, Agosto, Diciembre
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.3	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Grupo de Relación con el Ciudadano	De acuerdo con la programación del CIGD
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.4	Reportar y socializar los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión-FURAG- de la vigencia anterior	Estrategia de socialización de los resultados del Índice de Desempeño Institucional - IDI	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Julio

Versión (1)

Elaborado y revisado por:	Jefes Oficinas Sistemas de Información y Asesora de Planeación Sectorial, Coordinadores Grupos de Relación con el Ciudadano, Gestión Documental y Talento Humano
Aprobado por:	Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

DE-FM-012.V7