

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2021**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2021**

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 Analizar los documentos institucionales de manera que se garantice desde su operación una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía	Documentos de prestación de servicios actualizados	Lideres de los procesos que prestan servicios del Ministerio y Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Noviembre
Subcomponente/Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar una reseña de los trámites y otros procedimientos administrativos que se encuentran registrados en el SUIIT para facilitar al usuario su consultada en este aplicativo	Documento actualizado	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Agosto
Subcomponente/Proceso 3 Talento Humano	3.1 Capacitar al equipo de enlaces de atención al ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sobre cultura del "buen servicio"	Capacitaciones en cultura del servicio realizadas	Grupo de Talento Humano	Diciembre
	3.2 Capacitación abierta a funcionarios en protocolos de servicio y atención al ciudadano	Capacitaciones en protocolos de servicio y atención al ciudadano realizadas	Grupo de Relación con el Ciudadano	Semestral
Subcomponente/Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1 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	Trimestral
	4.2 Definir y aplicar los indicadores que permitan establecer el nivel de cumplimiento de la política institucional de Servicio al Ciudadano	Indicadores elaborados y aplicados	Grupo de Relación con el Ciudadano	Diciembre
	4.3 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	Junio
	4.4 Realizar seguimiento y trazabilidad de los reclamos relacionados con los titulares de las bases de datos personales de MinCIT registradas en el Registro Nacional de Base de Datos RNBD- SIC	Informe estadístico de las PQRSD relacionadas con reclamos sobre la gestión de titulares que conforman las bases de datos registradas en el RNBD - SIC realizado	Grupo de Relación con el Ciudadano	Trimestral

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente/Proceso 4	4.5	Documentar el procedimiento para la gestión de Tratamiento y Protección de Datos Personales en el Subproceso Subsistema de Seguridad en el Sistema Integrado de Gestión.	Procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión publicado	Oficina de Sistemas de Información	Julio
Normativo y procedimental	4.6	Actualizar Manual de Protección y Tratamiento de Datos Personales .	Publicar Transparencia y Acceso a al Información Pública manual actualizado	Oficina de Sistemas de Información	Julio
	4.7	Reportar en el Registro Nacional de Base de Datos RNBD- 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	Trimestral
Subcomponente/Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Campañas de socialización con los funcionarios y colaboradores el 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
	5.2	Reportar los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión-FURAG de la vigencia anterior	Reporte publicado	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-F