



El progreso es de todos

Mincomercio

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2020**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2020**

## 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	Elaborar y adoptar política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano aprobada y publicada	Grupo de Atención al Ciudadano	Agosto
	1.2	Analizar los procedimientos institucionales de manera que se garantice desde su operación una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía	Procedimientos actualizados	Oficina Asesora de Planeación Sectorial y Líderes de los procedimientos del Ministerio	Septiembre
	1.3	Socializar el aplicativo de Caracterización a los funcionarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para su utilización.	Campaña de Socialización realizada	Grupo de Atención al Ciudadano	Septiembre
	1.4	Definir los lineamientos institucionales para la implementación de los requerimientos relacionados con la Política de Participación Ciudadana	Política institucional de Participación Ciudadana	Secretaría General	Diciembre
Subcomponente/Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar el Portafolio de Servicios de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011	Portafolio de Servicios actualizado en la página Web	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Semestral
	2.2	Garantizar que la información asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos accedan directamente al SUIT por medio de la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Trámites y otros procedimientos administrativos actualizados	Oficina Asesora de Planeación Sectorial Viceministerios (áreas)	Agosto
	2.3	Analizar la oferta institucional para determinar la clasificación de otros procedimientos administrativos para ser inscritos en el SUIT e incluirlos en los procedimientos relacionados.	SUIT y Procedimientos actualizados	Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Agosto
	2.4	Actualizar el protocolo de atención a la personas con discapacidad, niños, niñas mujeres gestantes y adultos mayores y determinar estrategias de mejoramiento posibles.	Protocolo actualizado	Grupo Atención al Ciudadano	Junio
Subcomponente/Proceso 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a los servidores, demás colaboradores y personal de vigilancia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sobre cultura del servicio y atención a PQRSD	Capacitaciones en cultura del servicio y PQRSD	Grupo de Talento Humano Grupo Atención al Ciudadano	Semestral
Subcomponente/Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1	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	Grupo de Atención al Ciudadano	Trimestral
	4.2	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.	Grupo de Gestión Documental	Trimestral

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
	4.3	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
	4.4	Difundir la política de servicio al ciudadano	Campaña de Socialización realizada	Grupo de Atención al Ciudadano	Septiembre
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"	Medición de la satisfacción	Grupo de Atención al Ciudadano	Junio
	5.2	Definir la estrategia de protección al denunciante.	Estrategia definida	Grupo de Control Interno Disciplinario	Junio
	5.3	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 (2)

**Elaborado y revisado por:** Jefe Of. de Sistemas de Información (e), Coordinador Grupo Atención al Ciudadano, Profesionales de Planeación Sectorial, Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario

**Aprobado por:** Jefe Of. Asesora de Planeación Sectorial

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia  
 Conmutador (571) 6067676  
[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)

DE-FM-012.V7