

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	Actualizar la Guía de Caracterización de usuarios de los canales de comunicación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y su correspondiente procedimiento.	Documentos aprobados en Isolución.	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	Diciembre
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 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.7	Evaluar con la Oficina de Sistemas de Información la propuesta de Caracterización de Usuarios y Grupo de Valor – Componente misional, elaborada por el Grupo de Relación con el Ciudadano, con el objeto de parametrizar las variables que aplican a los productos y servicios de la entidad que cuenten con herramientas informáticas, lo anterior con el objeto de contar con los primeros reportes asociados al tema de caracterización.	Propuesta evaluada por las partes	Líder: Grupo de Relación con el Ciudadano. Acompaña: Oficina Sistemas de Información	Diciembre
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 – Atención a Ciudadanos por nuestros canales de atención.	Socialización realizada	Grupo de Relación con el Ciudadano	Semestral
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.2	Publicar el Manual de Protección y Tratamiento de Datos Personales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	Manual 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	Agosto Noviembre
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

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades 2022		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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
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 (4)

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