



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2019**

Fecha Publicación: **31 de enero de 2019**

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 Dirección 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 actualizado en la página Web en cada entidad del Sector, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011	Portafolio de Servicios actualizado en la página Web	Grupo Atención al Ciudadano	Semestral
Subcomponente/Proceso 3 Talento Humano	3.1	Servidores y demás colaboradores, personal de vigilancia capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS	Capaciones en cultura del servicio y PQRS	Grupo Atención al Ciudadano	Semestral
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, Cartelera electrónica 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	Junio