

	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO: IC-PR-015
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.	VERSIÓN: 6
		Vigente a partir de: 7/Oct/2019

1. OBJETO

- Suministrar información, sobre los servicios, trámites institucionales a través de los canales presencial, telefónico y virtual a solicitud del ciudadano, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover la cultura de servicio amable, efectivo, oportuno, claro y seguro.

2. ALCANCE

- Aplica a todos los Servidores Públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la caracterización del usuario y finaliza con la evaluación del servicio proporcionado por el respectivo servidor público. Este procedimiento permite tabular la información obtenida y es insumo para la generación de evidencias de la gestión y toma de decisiones.

3. DEFINICIONES

- ACCIONES AFIRMATIVAS**
- ACCION DE CUMPLIMIENTO**
- ACCIÓN DE TUTELA**
- ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO**
- ACTITUD**
- ACTO ADMINISTRATIVO**
- ARCHIVO**
- ACTO ADMINISTRATIVO**
- ATRIBUTOS DE SERVICIO**
- AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS**
- BARRERAS**

BALANCE SOCIAL

CABILDO ABIERTO

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

CANAL TELEFÓNICO

CANAL VIRTUAL

CIUDADANO

DATOS ABIERTOS

DATO PERSONAL

DEFICIENCIA MENTAL

DEFICIENCIA MÚLTIPLE

DEFICIENCIA SENSORIAL VISUAL

DEFICIENCIA SENSORIAL AUDITIVA

DEFICIENCIA FISICA MOTORA

DERECHO DE PETICIÓN

DOCUMENTO EN CONSTRUCCION

DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD COGNITIVA

ENANISMO O TALLA BAJA

ESCALAMIENTO

GESTIÓN DOCUMENTAL

HABEAS DATA

FUNCIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN

INFORMACION PUBLICA CLASIFICADA

INFORMACION PUBLICA RESERVADA

INCLUSIÓN SOCIAL

INICIATIVA POPULAR

LENGUAJE DE SEÑAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PARTES INTERESADAS GAC

PLANEACION PARTICIPATIVA

PREGUNTAS FRECUENTES

POLITICAS PÚBLICAS

PROTOCOLOS DEL SERVICIO

RENDICION DE CUENTAS

MINUSVALÍA

QUEJA

RECLAMO

REDES SOCIALES

REFERENDO

RENDICIÓN DE CUENTAS

SERVICIO PÚBLICO

SOCIEDAD CIVIL

SOLICITUD DE INFORMACION

SORDO

SORDO CEGUERA

SUGERENCIA

SUJETOS OBLIGADOS

TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

VEEDURÍA CIUDADANA

4. CONDICIONES GENERALES

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, comprometido con la construcción de un Estado eficiente trabaja para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de competencia, mediante información, servicios, trámites, para el logro de los objetivos institucionales mediante el procedimiento de atención y servicio al ciudadano - caracterización de usuarios, que permite estandarizar de manera transversal este servicio en todas las dependencias de la entidad.

El procedimiento está dirigido a los servidores públicos, colaboradores, pasantes del Ministerio, quienes con base en principios constitucionales, legales, contractuales tienen el deber de atender, orientar los requerimientos, inquietudes de los ciudadanos de manera oportuna efectiva y eficaz en los temas de competencia institucional. La falta de atención a las solicitudes, peticiones, trámites, sus términos de respuesta, y el desconocimiento de los derechos de las personas que lo requieran, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

4.1. Requisitos mínimoS que debe cumplir el entregable:

El Grupo Atención al Ciudadano, entrega información de la Misión del Ministerio en los sectores de Comercio, Industria y Turismo.

4.1.1. Requisitos del Ciudadano:

La información entregada debe corresponder con el requerimiento del ciudadano.

4.1.2. Requisitos Legales

Normatividad Básica

- Constitución Política de Colombia
- Derechos: Art. 2 fines esenciales del Estado: Art. 123
- Deberes: Art. 23, Art. 209
- Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC
- Ley 1437 de 2011. Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción
- Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales
- Ley 1618 de 2013. Discapacitados
- Ley de 1712 2014. Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1755 de 2015 Regula Derecho de Petición
- Ley 1757 de 2015 Participación Democrática
- Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018
- Documento CONPES 3649 de 2010
- Documento CONPES 3785 de 2013
- Decreto 2623 de 2009. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 1377 de 2013. Reglamentario Protección de Datos Personales
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones y presentadas verbalmente.

- Resolución 0152 del 30 de enero 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".
- Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos ICPR-009.
- Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano del Mincomercio.
- Carta de Trato Digno.

4.1.3. Requisitos de Calidad:

En cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto 4485 de 2009, "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública", el Ministerio da aplicación a la NTCGP-1000-2009, numerales 7.2.1 y 8.2.1

4.1.4 Requisitos del Ministerio:

- a) Servicios e información gratuita
- b) Horarios de atención definidos.
- c) Personal para la prestación de servicio
- d) Aplicación de Protocolos de Atención al Ciudadano.

4.2 Caracterización de Usuarios

El Ministerio para fortalecer la relación con los ciudadanos requiere identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones a fin de lograr:

- a) Elaborar un diseño adecuado de la oferta institucional.
- b) Establecimiento de mejoras en los canales de atención.
- c) Diseño de la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- d) Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas de servicio al ciudadano.

4.2.1 Objetivos de la caracterización

- a) Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención al público en general.
- b) Identificar elementos que permitan conocer a los ciudadanos, para implementar acciones de mejora respecto a la satisfacción que los usuarios puedan tener de la entidad.
- c) Establecer estrategias de mejora en los canales de atención al ciudadano, según la necesidad del servicio, seleccionando en periodos cortos el nicho de usuarios para determinar las necesidades relevantes, que requieren mayor atención y refuerzo, dependiendo del estado en que se encuentra el proceso de

convocatoria, para generar insumos suficientes, con el fin de satisfacer las necesidades de información o trámites en el momento en que se presente.

d) Destacar la utilización de un dialecto adecuado para cada grupo poblacional específico, que asegure la máxima comprensión de la información brindada en el momento de la atención, por cualquiera de los canales dispuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para este fin.

4.2.2 Plataforma de caracterización de usuarios

4.2.2.1 Usuario Presencial

El funcionario competente ingresa al aplicativo de caracterización, dispuesto en los computadores del MinComercio. Selecciona la opción de caracterización de usuarios, se informa al ciudadano sobre la protección de datos continuar con la caracterización.

Si el ciudadano acepta la política de privacidad se continúa con el ingreso de la Información personal y así sucesivamente hasta concluir con el formulario en cada una de las sesiones denominadas: Caracterización, Ubicación y contacto, Grupos de interés.

El funcionario registra el motivo por el cual el usuario requiere información del MinComercio, a través del aplicativo haciendo clic en inicio y colocando el número de cedula en el recuadro buscar documento. Al guardar esta información el sistema envía de manera automática una encuesta de satisfacción al correo electrónico registrado por el ciudadano para que califique el servicio ofrecido.

4.2.2.2 Usuario No presencial

En la página del Ministerio WWW.MINCIT.GOV.CO se encuentra el enlace que permite que el ciudadano directamente diligencie su propia información, otorgándonos una base confiable de la información.

El servidor público que va a capacitar, orientar o direccionar al ciudadano debe previamente enviar el link de caracterización al usuario con para garantizar que su gestión quedará registrada

4.3 Mecanismos para la atención al ciudadano.

El Ministerio facilita canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación para los ciudadanos, las partes interesadas que permiten establecer contacto con la Entidad con el fin de dar a conocer información relativa a su actividad misional.

Las quejas denuncias o reclamaciones serán atendidas según lo establecido en el procedimiento IC PR-009 "Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias".

Actualmente se encuentran disponibles:

4.3.1 Página web: www.mincit.gov.co

En ella el ciudadano puede consultar todo lo referente a la actividad misional y administrativa de la entidad, tal como Misión, Visión, Normatividad, Contratación, Mecanismos de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana y planes, programas, proyectos y políticas, trámites y servicios, entre otros.

4.3.2. Contactos institucionales del Ministerio.

a) Peticiones, Quejas y Reclamos: <http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-su-pqrsd>

b) Correo para consultas y peticiones: info@mincit.gov.co

c) Transparencia y acceso a la información: <http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>

d) Población vulnerable/víctimas protección Constitucional: info@mincit.gov.co

e) Denuncias de los actos de corrupción Ministerio:
<http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-su-pqrsd/denuncias-de-actos-de-corrupcion>

f) Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE: www.vuce.gov.co

g) Página web www.mipymes.gov.co

h) Programa Miércoles de Capacitación: <http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/miercoles-de-capacitacion>

i) Plataforma de caracterización: www.mincit.gov.co

4.3.3. Notificaciones

a) Judiciales: <http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/notificaciones-administrativas>

b) Notificaciones Administrativas - por aviso
<http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/notificaciones-administrativas>

c) Proyectos de normatividad: <http://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad>

4.3.4. Carta de trato digno a los usuarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

<http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno>

4.3.5. Atención presencial, telefónica, Virtual y Correo Postal

Bogotá, Ministerio de Comercio Industria y Turismo
Calle 28 N° 13 A-15, piso 1° - Grupo Atención al Ciudadano

Servicios de la Biblioteca Carlos Lleras Restrepo : Consulta de materia bibliográfico

nacional e internacional, orientación en temas misionales, normativos y bases de datos estadísticas de comercio exterior.

a) Línea de Atención al Ciudadano (57-1) 6069948
Conmutador (57-1) 6067676 extensiones 1537, 1569, 2388, 1244, 2153, 1337, 2405.

b) Central de Servicios de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE
Conmutador (57-1) 6067676 extensión 2300

c) Código Postal 4-72: 110311

4.3.6. Centros Integrados de Servicios MiCITios

Consultar el enlace

<http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes/micitio-centro-integrado-de-servicios>

4.4 Atención y Servicio al Ciudadano

La atención y servicio ciudadano es una actividad que implica contacto directo con la persona que manifiesta la necesidad de información y por tanto requiere una actitud de servicio dispuesta hacia la satisfacción de su requerimiento. Por lo anterior, es importante que quien lleve a cabo la atención y servicio ciudadano tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de ejercerla:

1. Brinde un buen trato al ciudadano, con una actitud positiva, amable y dispuesta a escuchar.
2. Enfoque su atención en el ciudadano que está atendiendo. Hágale sentir que su consulta, necesidades e intereses son importantes para la entidad.
3. Atienda los argumentos que el ciudadano tiene para exponer. Una buena actitud de escucha, generará mayor confianza del ciudadano hacia la entidad.
4. Facilite una buena orientación al ciudadano respecto a la inquietud que tiene. Hable de manera clara respecto a lo que la entidad puede cumplir. Esto permitirá que el ciudadano no se forme falsas expectativas frente a lo que el Ministerio puede brindar, frente a los tiempos que le tomará entregar una solución a su requerimiento.
5. Oriente correctamente al ciudadano. En algunas ocasiones, las solicitudes allegadas por los ciudadanos no son competencia de nuestra entidad. En estos casos debemos indicar al ciudadano la entidad a la que debe acudir, y si es posible brindar algún tipo de contacto con la misma.
6. De ser posible, brinde la solución al ciudadano en el primer contacto. En caso contrario, indique claramente los pasos a seguir.
7. Recuerde que la información es pública, así que disponga su experiencia, conocimiento y actitud hacia el servicio ciudadano.

8. Ofrezca un servicio prioritario o preferencial a aquellas personas de especial protección constitucional, Menores de Edad, La Mujer (Gestante, Cabeza de Familia entre otras), Adulto Mayor, Persona en condición de discapacidad, Víctima de Conflicto, Integrante de comunidad indígena y minorías étnica, Veterano de la Fuerza Pública, Personas de diversa condición sexual, Personas en Estado de Indigencia, Reclusos, Periodista.

9. Siga los protocolos de atención al ciudadano referidos en la Guía IC-GU-010 dispuesta para este tema, contenida en este procedimiento.

10. En el caso de atención a personas con capacidades diferentes (Discapacidad), recurra a la Guía IC-GU-012 dispuesta para este fin, contenida en este procedimiento.

11. Si la consulta sobre un tema es recurrente y amerita capacitación ciudadana, se debe programar en el Miércoles de Capacitación una sesión para socializar y sensibilizar sobre el tema.

12. Los ciudadanos se pueden comunicarse con las distintas dependencias del Ministerio, por medio virtual a través de los correos: info@mincit.gov.co.

4.4.1. Control de Riesgos.

La entidad identificó y evaluó las posibilidades de ocurrencia de situaciones que pueden entorpecer el desarrollo normal de este procedimiento e impidan el logro de su objetivo en el [Mapa de Riesgos](#) al que pertenece. La actividad señalada con

la siguiente convención acompañada de la palabra "Control Riesgo", permite controlar dicha situación, por lo que es importante su observancia.

5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
1. Definir los diferentes servicios de atención al ciudadano (P)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa	N/A	<p>El Grupo Atención al Ciudadano define cuáles son los mecanismos y procesos para la atención efectiva del ciudadano.</p> <p>Actualmente se cuenta con tres (3) distintos canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial. 2. Telefónico. 3. Virtual (correo electrónico) <p>El Grupo Atención al Ciudadano solicita al Jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento</p>	Correo Electrónico

				permanente de los canales respectivos de su competencia.	
2.	Recibir solicitud de información del ciudadano. (H)	Servidor Público, Contratista(s)	N/A	<p>Previa caracterización del ciudadano se reciben las solicitudes de Información, servicios, trámites, programación de reuniones, eventos se reciben a través de los canales de atención al ciudadano.</p> <p>Los servidores públicos del Ministerio y MiCITios , que reciba la solicitud de información del ciudadano, debe aplicar Protocolos de atención y servicio al ciudadano IC-GU-010</p>	<p>Correo Electrónico // Formato Solicitud Servicios / Software PQRSD / Sistema de Gestión Documental / Atención y servicio al ciudadano-caracterización de usuarios</p>
3.	Gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información (H)	Servidor Responsable, Contratista(s)	N/A	<p>El servidor público, o el contratista (prepara respuesta para firma funcionario) responsable de gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información del ciudadano, según el canal que utilice el ciudadano, debe resolverla con oportunidad, idoneidad y calidad.</p> <p>Canal Telefónico: Previa caracterización y sí el servidor público o contratista tiene conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente.</p> <p>Canal Virtual: Se tramita de acuerdo con el procedimiento "Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias " IC-PR-009.</p> <p>Canal Presencial: Previa Caracterización y sí el servidor público o contratista tiene conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente, y continua con la actividad siguiente.</p> <p>Para los canales virtual y telefónico el procedimiento finaliza con ésta actividad, el canal presencial continua con la actividad No. 5.</p> <p>Nota 1: Los servidores públicos, para el trámite de las respuestas deberán dar cumplimiento a lo establecido en la resolución Ministerial que reglamente el</p>	<p>Correo Electrónico / Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés / Plataforma de PQRSD / Sistema de Gestión Documental / Registro de Asistencia GD-FM-013</p>

				<p>Derecho de Petición.</p> <p>Nota 2: Los contratistas proyectan la respuesta para consideración y tramite del servidor público correspondiente.</p>	
4.	Analizar la temática solicitada (H)	Servidor Público, Contratista(s)	N/A	<p>Identifica la competencia misional sobre la temática solicitada , del Ministerio, si tiene el conocimiento la resuelve, en caso contrario le dará traslado a la dependencia competente de la Entidad previa comunicación al funcionario que atenderá al ciudadano.</p> <p>En el evento de que la información solicitada no sea de competencia del Ministerio el servidor público, Contratista(s) debe suministrar la información de la entidad o autoridad competente en el tema requerido de conformidad con la normatividad legal vigente.</p> <p>Nota: A través del Sistema de Gestión documental - PQRS o al correo electrónico info@mincit.gov.co, o derecho de petición verbal, lo que oficializa la solicitud y genera el correspondiente registro de radicación y la respuesta respectiva, generando la trazabilidad correspondiente.</p>	<p>Correo Electrónico // Formato Solicitud Servicios / Software PQRSD / Sistema de Gestión Documental / Atención y servicio al ciudadano-caracterización de usuarios</p>
5.	Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano (V)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Control R3	<p>En caso de recibir observaciones referentes al comportamiento y al trato frente al ciudadano el superior del área realizará un seguimiento trimestral del resultado de la evaluación de satisfacción y aplicará el procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS en caso de obtener calificaciones inferiores a 3</p>	<p>Atención al ciudadano-caracterización de usuarios</p>
6.	Realizar la Tabulación de datos personales, calificación del servicio y análisis de la información. (H)	Servidor Público	N/A	<p>El encargado en cada área de realizar la administración de la plataforma de caracterización cuenta dentro de su rol con la capacidad de generar reportes de la información consignada, información que le sirve de insumo en el caso de requerir informes.</p> <p>Nota: Cuando al generar un reporte con calificación igual o menor de 3 sobre 5, se entenderá que la atención fue no satisfactoria.</p>	<p>Informes u observación "documanager"</p>

				Se contactará al ciudadano para conocer su inconformidad dependiendo de la complejidad, se determinará si se puede corregir de inmediato o es necesario escalar el tema con el área competente para tomar las acciones de mejora pertinentes, a fin de que no se repita la circunstancia.	
7.	Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano. (A)	Secretario (a) General, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	<p>Los diferentes equipos de trabajo se reúnen para analizar las observaciones y sugerencias de los ciudadanos para implementar las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>Nota 1: Las actividades correctivas serán efectuadas por el superior de cada área de trabajo, y deberá publicarlas para que los ciudadanos las conozcan.</p> <p>Nota 2: En el evento de que una circunstancia requiera ser escalada, se remitirá de manera inmediata al área competente. Con la respuesta del área se realizará la comunicación al ciudadano.</p> <p>Nota 3: Con los nuevos ajustes presentados al ciudadano se le solicitará nos manifieste su satisfacción frente a la respuesta institucional.</p> <p>Si el ciudadano presenta una queja se debe remitir a procedimiento IC-PR-009 Derecho de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.</p>	Sistema Gestión Documental - Documanager

6. ANEXOS

• No aplica.

7. INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

• [Todos los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.](#)

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

• [Caracterización del proceso](#)

• [Normograma del proceso](#)

[Protocolos de atención y servicio al ciudadano.](#)

[Manual de Usuarios Documanager](#)

[Guía Programa de Formación y Capacitación "Red de Formadores"](#)

[Carta de Trato Digno](#)

[Guía Programa "Miercoles de Capacitación](#)

9. CONTROL DE REGISTROS

No	IDENTIFICACIÓN		CONTROL DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO
	CODIGO REGISTRO	NOMBRE	
1	No aplica	Correo Electrónico*	
2	No aplica	Software PQRS*	
3	No aplica	Sistema de Gestión Documental*	
4	IC-FM-015	Atención y servicio al ciudadano - caracterización de usuarios	
5	No aplica	Informes	
6	No aplica	Software "Documanager" *caracterización usuarios	
7	No Aplica	Observacion "Documanager"	
8	GD-FM-011	Ayuda de Memoria	
9	GD-FM-015	Registro de Asistencia	

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	02/Oct/2014	Creación del documento, ajustes por mejora continua.
1	17/Jun/2016	Se ajustan puntos de control del procedimiento.
2	04/Nov/2016	De conformidad con instrucciones de Secretaria General se modificó la normatividad y ajuste a nombre entidad, adición formato Servicio Ciudadano caracterización usuarios simplificado, caracterización y ajuste nombre formato Servicio al ciudadano - Caracterización usuarios, complementado plan contingencia.
3	21/Jul/2017	Se modifico el nombre del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano por Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios. Se incluyo el ciclo phva.
4	10/Oct/2017	Se modifico el procedimiento para incluir la guía del programa de formación y capacitación denominado "Red de Formadores", el correspondiente registro y se elimino el formato simplificado de atención y servicio al ciudadano.
5	23/Nov/2017	Por mejora continua se ajustó el procedimiento nota de riesgos de corrupción, se incluyó en documentos la Carta de Trato Digno, la Guía del programa de formación y capacitación "Red de Formadores" y en control de registros se incluyo el registro de asistencia.
6	03/Abr/2018	Por mejora continua se ajusto: el objeto del procedimiento; se modifico el punto de control como actividad; incluyo el numeral 7, Interacción con otros procedimientos; se ajustaron los link

		de documentos asociados: Igualmente Las salidas de este Procedimiento son insumo para los siguientes procedimientos.
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: PEDRO DONATO JIMENEZ GONZALEZ Cargo: Asesor 04 Fecha: 03/Oct/2019	Nombre: MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial Fecha: 03/Oct/2019 Nombre: LAURA CAMILA DIAZ SORA Cargo: Coordinador (a) Grupo de Atención al Ciudadano Fecha: 04/Oct/2019	Nombre: Juan Carlos Rondón Avendaño Cargo: Secretario (a) General Fecha: 07/Oct/2019

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso