

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

CR-DR-002



**Comercio,
Industria y Turismo**



**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los
grupos de valor
Junio 2026**



	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	MARCO JURÍDICO	5
2.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	5
2.2	NORMAS DE RANGO LEGAL	6
2.3	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 "PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD"	7
3	MARCO CONCEPTUAL	8
3.1	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	8
3.2	CONCEPTO GENERALES	9
4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	10
4.1	CONTEXTO ESTRATÉGICO	10
4.2	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	11
5	RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.1	FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE DE AVANCE A LA GESTIÓN. FURAG	11
5.2	EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DNP DEL SERVICIO AL CIUDADANO QUE BRINDA EL MINISTERIO.	13
5.3	AUTODIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	15
6	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO MINCIT	16
6.1	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	16
6.2	OBJETIVO GENERAL.	16
6.3	ALCANCE.	16
6.4	PRINCIPIOS	17
6.5	RESPONSABLES	17
6.6	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	18
6.7	COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO	20
6.7.1	INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	20
6.7.2	TRÁMITES Y SERVICIOS (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OPA)	20
6.7.3	MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN	22
6.7.4	MEDICIÓN DEL SERVICIO	22
7	PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	23
7.1	DEFINICIÓN	23
7.2	SEGUIMIENTO	23
8	OTROS ASPECTOS	24
	HISTORIAL DE CAMBIOS	25
	FLUJO DE APROBACIÓN	25

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

1 INTRODUCCIÓN

Los planes, programas, proyectos, trámites y servicios del Ministerio de Comercio Industria y Turismo – MinCIT, son diseñados de cara al cuidado para promover el desarrollo económico, el crecimiento empresarial, impulsar y facilitar el comercio exterior, la inversión extranjera y fomentar el turismo fortaleciendo con ello el emprendimiento, la formalización, la competitividad, la sostenibilidad y el posicionamiento de las empresas en el mercado local e internacional para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y empresarios a través de la formulación adopción liderazgo y coordinación de políticas y programas.

El gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la definición de la Política de Servicio al Ciudadano al interior del Ministerio de Comercio Industria y Turismo es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y empresarios a través de la formulación adopción, liderazgo y coordinación de políticas programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimiento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.


Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas del Ministerio, cada servidor público como quiera que sus actuaciones se deben orientar hacia el interés general que no es nada más que el cumplimiento de los fines del estado, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Este documento establece la estructura que tendrá la política de Servicio al Ciudadano, así:

- a) Marco jurídico constitucional y normativo
- b) Objetivo de la política
- c) Desarrollo de la política: alcance, aplicabilidad, estrategias a implementar, comunicación, evaluación y seguimiento.

Igualmente, en el diseño de esta política se tuvieron en cuenta los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con sus componentes de mejora de procesos y procedimientos, cultura de servicio al ciudadano, mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, medición de la calidad del servicio e información confiable. Los resultados de la evaluación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG al Grupo de Atención al Ciudadano del ministerio en la vigencia de año 2019, en lo relacionado con el servicio brindado al

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

ciudadano, su direccionamiento temático y la evaluación que realizo el Departamento Nacional de Planeación del servicio al ciudadano.

Lo anterior trae consigo que la Política de Servicio al Cuidado sea liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Mincit, entendida como una función integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad; un recurso de humano más cualificado, una articulación entre las diferentes áreas, dependencias y grupos del Ministerio; un compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.

Todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo al portafolio de trámites y servicios del Ministerio, dentro de los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano.

2 MARCO JURÍDICO


Definir la Política de Servicio al Ciudadano para el ministerio implica en primera instancia identificar el marco jurídico que le da fundamento, desde la Carta Magna hasta la inclusión de las normas de rango legal constituidas para tal fin, cuya finalidad es generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. En este sentido se presenta a continuación, sin pretender la exhaustividad el marco jurídico, donde se incluye una breve descripción del contenido de la norma:

2.1 Constitución Política de Colombia

Los artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991, aplicables a la presente política son:

Constitución Política de Colombia de 1991	
Artículo	Descripción
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca en las condiciones sociales.
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:


23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
209	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

2.2 Normas de Rango Legal

En este aparte se realiza la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

Norma Número	Descripción
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:


Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
CONPES 3785 de 2013,	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia pacto por la equidad"

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad se constituye en una propuesta de país a través de la participación ciudadana, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a 2030. Entre los factores y restricciones que el Plan pretende superar se encuentra "el estancamiento de la productividad como resultado, entre otros factores, de la alta informalidad laboral y empresarial, y los costos tributarios y regulatorios que desestimulan la actividad empresarial;" y propende dinamizar las inversiones públicas y privadas de forma articulada entre los diferentes ministerios y sectores que conforman el Gobierno y activar el crecimiento económico.

Teniendo en cuenta lo anterior nuestra política de servicio al ciudadano se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

Colombia pacto por la equidad”, en la medida en que facilita el acceso de los ciudadanos a recibir información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios sobre el desarrollo económico, el crecimiento empresarial, la facilitación del comercio exterior, el turismo, la inversión extranjera, la formalización, mediante el aprovechamiento de acuerdos comerciales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

3 MARCO CONCEPTUAL

3.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano


El modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales¹.

Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:

- **Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, el ministerio debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.
- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. El ministerio debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas los servidores públicos, contratistas y

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

- **Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- **Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- **Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios,

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades del ministerio.

3.2 Conceptos Generales

Servicio al ciudadano. Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades².

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.


Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado³.

Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su

² Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

³ Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés. Departamento Nacional de Planeación.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

discapacidad, edad o género

Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG: Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Sistema Único de Información de Trámites SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

4.1 Contexto Estratégico


Misión: promover el desarrollo económico y el crecimiento empresarial, impulsa el comercio exterior y la inversión extranjera y fomenta el turismo, fortaleciendo el emprendimiento, la formalización, la competitividad, la sostenibilidad y el posicionamiento de las empresas en el mercado local e internacional, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y empresarios, a través de la formulación, adopción, liderazgo y coordinación de políticas y programas.

Visión: El MinCit será reconocido en 2030 como la entidad que lidera la transformación productiva del país, apoyando la construcción de un Estado ágil que promueve el emprendimiento, la formalización, la innovación y la productividad, facilita el comercio y la inversión, fomenta nuevas fuentes de crecimiento y el aprovechamiento de acuerdos comerciales y mercados estratégicos y desarrolla el potencial turístico del país, con enfoque regional, contribuyendo a la generación de empleo, al incremento del producto interno bruto, a la legalidad y a la equidad en Colombia.

Objetivo: formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.

Dentro de los objetivos estratégicos institucionales 2019-2022 se encuentra el fortalecimiento institucional, el cual está enfocado a mejorar los procesos, capacidades y preparar y fortalecer al talento humano que integra la entidad, para

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

dar respuesta efectiva a las necesidades de los ciudadanos, para de esta manera cumplir de forma óptima su misión y contribuir al crecimiento, la innovación y la generación de equidad en el país⁴.

Bajo estas orientaciones, el ministerio ha establecido acciones encaminadas a fortalecer el pensamiento innovador, el compromiso y el crecimiento del capital humano, en la búsqueda de resultados que aporten a la transformación del país con acciones enfocadas a robustecer la capacidad institucional en las siete dimensiones establecidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dentro de las cuales se encuentra inmersa la política de servicio al Ciudadano.

4.2 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la política de Servicio al Ciudadano⁵, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

Teniendo en cuenta lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

5 RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO


5.1 Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión. Furag

El modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través de la cual se registra, se monitorea y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo dentro de las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

A partir de las preguntas del FURAG relacionadas con el servicio al ciudadano del Ministerio, se identificaron nueve (9) aspectos para ser considerados en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano, de acuerdo con el valor porcentual del número de preguntas que hacen referencia a los temas evaluados por el instrumento, los cuales se cuantificaron así:

⁴ Marco Estratégico 2019- 2022. Sector Comercio, Industria y Turismo

⁵ Guía de Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 3. Presidencia de la Republica.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

Aspectos o temas	Número de preguntas	Valor porcentual
POLÍTICA SERVICIO CIUDADANO	13	27%
COMUNICACIÓN	12	26%
DISCAPACIDAD Y PQRS	8	17%
CAPACITACIÓN GAC Y OTROS	4	8%
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	3	6%
CANALES DE ATENCIÓN	3	6%
RECURSO HUMANO GAC	2	4%
UBICACIÓN FÍSICA Y ORGANIZACIONAL	2	4%
OTRAS VARIABLES	1	2%
Total general	48	100%


De lo anterior se destaca la necesidad de definir y aprobar una política institucional de servicio al ciudadano (**27%**) confiable, afable y clara para generar una comunicación de confianza recíproca y cooperada con el ciudadano (**25%**), cuya temática debe ser inclusiva y de fácil acceso por los canales de atención dispuestos por la entidad (**17%**); mediante la disposición del recurso humano cualificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano (**12%**) correspondiente a las variables de **“Capacitación al Grupo de Atención al Ciudadano y otros grupos” (8%)**, más la variable de **“Recurso humano Grupo de Atención al Ciudadano” (4%)**.

Los siguientes son los resultados obtenidos en esta medición durante las vigencias 2018 y 2019:

Resultados Furag

	2018	2019
Política de Servicio al Ciudadano	73,2	74,8
Índice1: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	80,8	69,4
Índice2: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	75,2	75,9
Índice3: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	66,7	68,9
Índice4: Cobertura de los servicios de la entidad	77,8	80,1
Índice5: Certidumbre en el servicio	68,3	72,8
Índice6: Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	65,1	81,4

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

Como se observa se tiene la oportunidad de mejorar los índices No.1 “*Arreglos institucionales implementados y política formalizada*” (69.4) y el No. 3: “*Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos*” (68.9), los cuales miden la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano de la entidad, donde se identifica la estructura formal y física para la gestión del servicio al ciudadano, la definición de la Política de Servicio al Ciudadano aprobada, con la asignación de recursos para la formulación y ejecución de planes, programas y acciones para fortalecer las habilidades y sensibilizar al servidor público de la importancia del servicio al ciudadano, el cual debe disponer de todas las herramientas y conocimientos para brindar la información necesaria de los trámites y servicios que ofrece el ministerio al ciudadano.

5.2 Evaluación del Departamento Nacional de Planeación DNP del Servicio al Ciudadano que brinda el Ministerio.


El DNP como líder de la Política de Servicio al Ciudadano ha determinado los atributos básicos que las entidades públicas deben tener para que ejercer y mejorar el servicio de atención al ciudadano, identificando sus requisitos y componentes, de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia fuera.



Dentro del instrumento de evaluación desarrollado por esta entidad se destacan los atributos de: “*Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, Calidad.*”, y sus componentes:

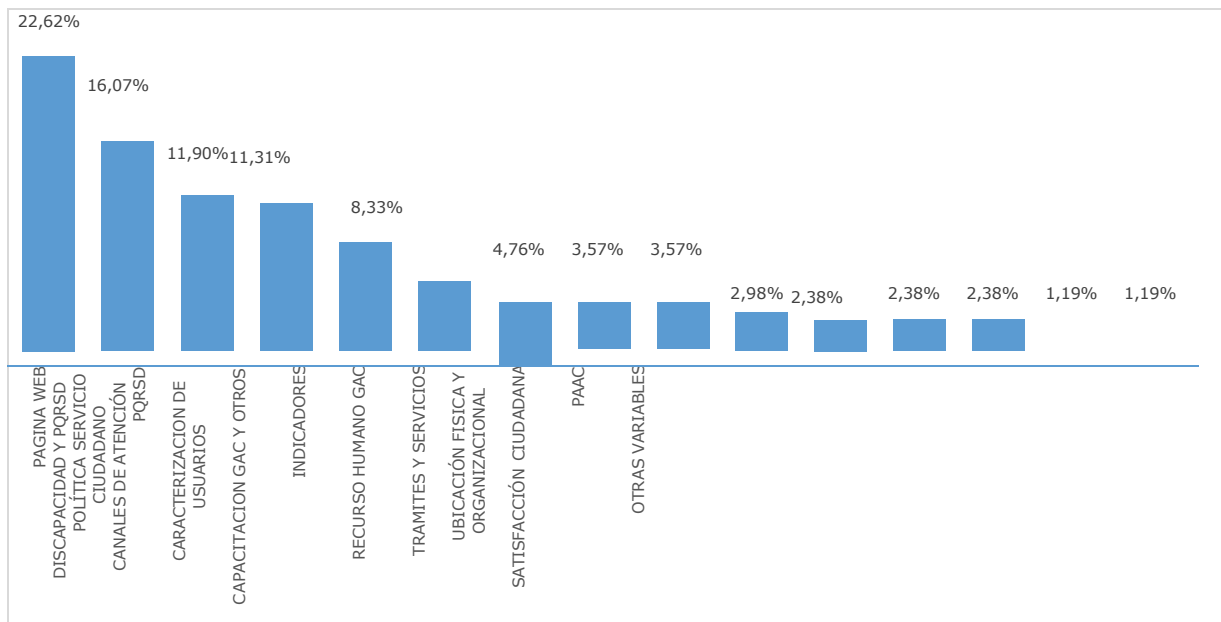
1. *Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),*
2. *Mejoramiento de procesos y procedimientos*
3. *Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,*
4. *Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),*

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

5. *Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y*
6. *Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).*


A partir de lo anterior, el DNP realizó un ejercicio de diagnóstico de la implementación de la política del servicio al ciudadano del MinCit para la vigencia de 2019 y del análisis de las preguntas de la evaluación, se identificaron quince (15) aspectos para ser considerados en el marco de la política al servicio al ciudadano.



En razón a lo anterior, se destaca la necesidad de:

- Administrar y actualizar permanentemente la información que se brinda al ciudadano a través de la “*Página Web*” (**22.62%**), al igual que disponer de elementos formales de comunicación para personas en condición de discapacidad que permitan la gestión del servicio al ciudadano incluyente “*Discapacidad y PQRSD*” (**16.07%**).
- Definir y aprobar una “*Política de Servicio al Ciudadano*” (**11.9%**), de fácil acceso, digna, efectiva, oportuna, clara, transparente, imparcial y de calidad, con un enfoque determinado por los seis (6) componentes del MIPG, realizando énfasis en el fácil acceso en cada uno de los “*Canales de Atención*” dispuestos por la entidad para tal fin (**11.31%**) y la respuesta efectiva y concluyente a las peticiones realizadas por los usuarios (**8.33%**).
- Efectuar la caracterización de usuarios (**5.36%**) que permita la identificación de los grupos de interés y de valor del Ministerio.
- Definir programas de capacitación especiales en temas de servicio al ciudadano (**4.76%**) y así tener la disposición de recurso humano cualificado, con las competencias necesarios para desarrollar y ejercer las funciones en la

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

prestación del servicio al ciudadano.

5.3 Autodiagnóstico de la política de atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta, la herramienta de autodiagnóstico diseñada por el Departamento Nacional de Planeación DNP para medir la implementación de la política de atención al ciudadano al interior de las entidades públicas, se actualizó el autodiagnóstico, con corte a agosto de 2020 y da como resultado la necesidad de fortalecer temas relacionados con la accesibilidad, la caracterización de usuarios, entre otros. El detalle se puede evidenciar en el anexo No. 2.

6 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO MINCIT

6.1 Declaración de la política

De conformidad con lo anterior, se establece la política de servicio al ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo así:


Desarrollar una **cultura de servicio al ciudadano** facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación, oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el MINCIT, que promueven el desarrollo económico, el crecimiento empresarial, el comercio exterior, la inversión extranjera, el turismo con enfoque regional, la formalización, la competitividad, la sostenibilidad y el posicionamiento empresarial en el mercado local e internacional mediante el aprovechamiento de acuerdos comerciales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos satisfaciendo la expectativa del ciudadano, a través de los distintos canales que la entidad haya definido para tal fin; en lenguaje claro, acorde a su grupo de interés o de valor; usando los mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes, ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en documentos, procesos y/o procedimientos, generando certeza y confianza en los ciudadanos.

6.2 Objetivo General.

Brindar trámites y servicios al ciudadano, *incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad*”, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, la apropiación por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la misión, principios y valores del Ministerio.

6.3 Alcance.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

6.4 Principios

La política de servicio al ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:⁶


- Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- Efectividad: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios.
- Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.
- Accesibilidad: Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- Información confiable: *Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite. (Modelo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública).*

6.5 Responsables

Alta Dirección.

- Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional

⁶ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO ATRIBUTOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS. Bogotá: DNP, S.f.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera


Grupo de Atención al Ciudadano.

- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.

6.6 Lineamientos Estratégicos para la implementación de la política

1. *Todos somos Servicio al Ciudadano.* Conforme con lo dispuesto por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el talento humano es el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados en una entidad, razón por la cual para garantizar una adecuada calidad del servicio a la ciudadanía, los servidores públicos del ministerio sin importar el proceso o área al que pertenezcan contarán con formación y retroalimentación en temas de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos, en pro de crear una cultura de servicio al ciudadano.
2. *Cualificación especializada e incentivos a los servidores públicos y equipos de trabajo que tienen relación directa con el ciudadano.* Se requiere desarrollar e implementar estrategias de cualificación y motivación permanentes para formar a los servidores frente a competencias comportamentales, académicas, funcionales y capacidades técnicas específicas requeridas por los funcionarios que laboran en áreas de interacción directa con el ciudadano. Lo anterior a través de una estrategia de capacitación, orientación, sensibilización e incentivos contemplada en el Plan Institucional de Capacitación y Plan de Incentivos.
3. *Caracterización de ciudadanos.* Para atender de manera oportuna y bajo parámetros de calidad los requerimientos de los ciudadanos, se hace necesario

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

identificar las necesidades, expectativas y preferencias de éstos con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

4. *Adecuación de la prestación del servicio.* Las preferencias y necesidades de los ciudadanos, identificadas a través de la caracterización de ciudadanos y ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional serán el insumo principal para adecuar los trámites y los servicios ofertados por la entidad.
5. *Acceso a la información.* La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos es una función permanente por parte del Ministerio, para de esta manera garantizar el acceso a la información a los ciudadanos en general, así como aquellos que presentan condiciones diferenciales de accesibilidad.
6. *Uso del lenguaje claro en la comunicación con el ciudadano.* La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo⁷. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
7. *Accesibilidad a espacios físicos de la entidad.* Todos los ciudadanos, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros) tienen el derecho a acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta el ministerio.

6.7 Componentes de Servicio al Ciudadano


6.7.1 Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios: Procedimiento de Servicio al ciudadano: lineamiento detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad.

Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del

⁷ Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. 2015

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

servicio.

Protocolos de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Guía de atención a personas en condición de discapacidad: Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.

Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con la normatividad vigente.

6.7.2 Trámites y Servicios (Otros procedimientos Administrativos OPA)

Teniendo en cuenta que los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario:


Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios Institucionales: Conforme lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012⁸ es obligación del Ministerio construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual debe ser liderado por la dependencia que administra el SUIT junto con las dependencias responsables de los trámites.

Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios: Basado en el inventario de trámites y servicios registrado en SUIT se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés esta información a través de mecanismos idóneos y suficientes.

Reporte de datos de operación de trámites y servicios: La gestión de los datos de operación de los trámites y servicios tiene como finalidad identificar cuáles de

⁸ **ARTÍCULO 40. Información y publicidad.** Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

estos son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización⁹, estos datos corresponden a:

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
- Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea
- Número de solicitudes efectuadas de forma presencial
- Número de PQR recibidas

Este reporte debe ser registrado en el SUIIT por el administrador institucional de esta herramienta conforme la periodicidad definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Teniendo en cuenta que esta información es uno de los insumos que permite identificar hacia donde se deben focalizar los esfuerzos en materia de mejora de trámites, se hace necesario conocer de manera periódica su comportamiento, por lo cual los responsables de cada uno de los trámites y servicios institucionales deben reportar esta información de manera trimestral al Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación (esta última como actual administrador del SUIIT) en el formato que se establezca para tal fin.

6.7.3 Modelo de Interacción con la Ciudadanía: Canales de Atención

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad. El Ministerio dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales:

Canal Presencial:


- Sede principal: Calle 28 #13 A – 15
- Sedes regionales: MiCiTios: Armenia, Pasto, Neiva, San Andrés, Santa Marta, Manizales, Ibagué y Cúcuta.
- Sedes en el exterior: Washington, Ginebra y Bruselas.

Canal Telefónico:

- Línea gratuita nacional: 01 8000 958 283
- Call center chat y chatbot VUCE: 01 8000 944 570
- PBX: (+571) 6067676
- Línea Atención al Ciudadano (571) 6069948

Atención Virtual

⁹ Racionalización de trámites: Acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Guía de Racionalización de Trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

- Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE www.vuce.gov.co
- Página Web: www.mincit.gov.co. Se debe garantizar la actualización permanente de los contenidos publicados en la página web institucional, cumpliendo con los requerimientos mínimos definidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y conforme el esquema de publicación definido institucionalmente.
- Plataformas digitales sectoriales Colombia sigue adelante (<http://colombiasigueadelante.mincit.gov.co/> y Más y mejores empresas (<http://www.masymejorempresas.gov.co/>): Se debe garantizar la actualización permanente de los contenidos publicados en estas páginas.
- Correo electrónico: info@mincit.gov.co
- Correo electrónico: soytransparente@mincit.gov.co
- Correspondencia virtual: correspondenciavirtual@mincit.gov.co

6.7.4 Medición del Servicio

La apreciación de los ciudadanos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Para dar cumplimiento a esta premisa, el Grupo de Atención al Ciudadano definirá lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- Desarrollo de ejercicios de cliente incognito
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes


Estas mediciones serán aplicadas a servidores públicos, colaboradores, y contratistas, por parte de los ciudadanos.

7 PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

7.1 Definición

La definición de este plan estará liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual deberá estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su componente de Atención al Ciudadano, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 para de esta manera garantizar su ejecución y la disponibilidad de recursos,

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

así como el seguimiento a la implementación de las mismas. Anexo No. 1

7.2 Seguimiento

Teniendo en cuenta la integración de las acciones definidas en este plan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su seguimiento se desarrollará conforme a los lineamientos dispuestos en el documento de Estrategias para la Construcción del PAAC de Presidencia de la Republica:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

8 Otros aspectos

Cabe resaltar, que la entidad desarrolla acciones que aportan al fortalecimiento y cumplimiento de la construcción de paz en Colombia para el goce efectivo de los derechos de las víctimas del conflicto armado. El Plan Marco de Implementación está orientado a la estabilización y la generación de condiciones para la construcción de paz el cual está encaminado en el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible-ODS 16: Paz, Justicia, e instituciones sólidas. De otra parte, acciones de generación de ingresos para el cumplimiento de la Ley 1448 de 2011 de víctimas.


Actualmente el sector comercio, industria y turismo tiene presencia en municipios priorizados dentro de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) en proyectos, planes y actividades determinados por las comunidades más afectadas por el conflicto armado.

Igualmente, la entidad está ampliando la cobertura territorial para el cumplimiento de sus retos en la prestación de los servicios de atención al ciudadano para mejorar la capacidad institucional a través del apoyo regional, aumentando la confianza en el Estado.

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-FM-032. V00

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-002	Versión:	00	Fecha:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:	Tatiana M. Román Robayo	Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

DOCUMENTO CONTROLADO