	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

1. OBJETIVO

Suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales telefónico, presencial y citas virtuales a solicitud de nuestros ciudadanos, garantizando un servicio de calidad, buscando mantener una excelente percepción e imagen institucional, en desarrollo de una cultura del servicio amable, efectiva, oportuna, clara y segura.

2. ALCANCE

Aplica a todos los Servidores Públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la caracterización del usuario a través de la plataforma de caracterización institucional y finaliza con la elaboración del informe trimestral sobre la atención al ciudadano.

Este procedimiento permite tabular la información obtenida y es insumo para la generación de evidencias relacionadas con la gestión, lo cual se constituye en un punto de referencia para la toma de decisiones institucional.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

ACCIONES AFIRMATIVAS: Políticas, medidas o acciones Estatales dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afecten.

ACCION DE CUMPLIMIENTO: Es un mecanismo mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, Leyes, Decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.

ACCIÓN DE TUTELA: Mecanismo mediante el cual cualquier persona puede solicitar a un juez de la República, la protección rápida, efectiva e inmediata de sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política, cuando estos son amenazados o violados por una entidad pública o particulares, solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución, en el evento de no ser atendido se incurre en desacato.

ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO: Mecanismo creado para defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, es decir, aquellos que afecten el patrimonio, el espacio, la seguridad pública, la moral administrativa, la libre competencia económica, el ambiente y la salud pública.

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

ACTITUD: Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

ARCHIVO: Conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad. Los documentos pueden ser libros, fotos, recortes de diarios, y resultan de suma importancia cuando se emprende una actividad de investigación histórica. La palabra, sin embargo, ha extendido su uso y los lugares que se encuentran preparados para albergar y custodiar grandes cantidades de información son conocidos como archivos, albergan de una forma organizada información con respecto a la historia y la cultura de sus pueblos. En muchos casos, los archivos también cumplen con la función de conservar y ayudar a la restauración de la documentación con la que cuentan. A menudo se utiliza el verbo "archivar" para dar a entender el cierre de un proceso, como, por ejemplo, al decir 'se ha ordenado el archivo del caso. Otro uso del término que con el tiempo va cobrando mayor importancia se aplica en el campo de la informática, donde se llama "archivo" al elemento de información compuesto por una suma de registros (combinaciones de bytes). Llevan este nombre por ser los equivalentes digitalizados de los archivos antes descriptos. Tanto es así que muchos de los archivos "en papel" se están actualmente digitalizando, para reducir su tamaño físico y facilitar su organización y búsqueda.

ACTO ADMINISTRATIVO: Manifestación de la voluntad de la Administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados, pueden ser de trámite o definitivos, los primeros forman parte de una secuencia o serie de actividades unidas y coherentes con un espectro de más amplio alcance que forma una totalidad como acto. Los actos segundos ponen fin de manera perentoria a la actuación administrativa, de modo que en ellos se agota la actividad de la administración.

ATRIBUTOS DE SERVICIO: Son aquellas características o cualidades de oportunidad, eficiencia, eficacia, calidad que debe tener la prestación de un servicio solicitado por el ciudadano, por parte del servidor público, o quien haga sus veces ante cualquier solicitud.

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS: Es una reunión organizada por instituciones públicas en donde se invita a participar a miembros de la comunidad, organizaciones sociales, no gubernamentales, y autoridades, nacionales o territoriales y servidores públicos que informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, que se realiza con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos e intereses colectivos.

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

BARRERAS: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser: a) Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad. b) Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas. c) Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

BALANCE SOCIAL: Es un instrumento para proporcionar una rendición de cuentas clara de las actividades encomendadas constitucional y legalmente a una entidad pública. Es la forma para hacer explícitos los resultados sociales del ejercicio de funciones frente a la ciudadanía, otras entidades públicas, y demás interesados sociales públicos y privados. Así mismo, dicho instrumento persigue la aplicación práctica de la transparencia de la actividad de la entidad que se traduce en el esfuerzo de decodificar los objetivos y resultados en conceptos claros y significativos tanto para la ciudadanía como para los mismos servidores de la entidad.

CABILDO ABIERTO: Mecanismo de participación Ciudadana que consiste en la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad. El procedimiento comienza por la solicitud que se deben hacer por lo menos el 0.5 por ciento del censo electoral respectivo- también organizaciones civiles pueden participar en el proceso de convocatoria y celebración de los cabildos abiertos -, ante la secretaría del Concejo o de la Junta Administradora Local, entidad que debe divulgar el lugar, fecha y temas que se tratarán en el cabildo, Así mismo pueden asistir las personas interesadas - habitantes del lugar - pero sólo pueden hacer uso de la palabra el vocero de quienes solicitaron el cabildo y aquellos que se inscriban al menos con tres días de antelación y presente el resumen escrito de su intervención. Todos ellos pueden participar en la deliberación; la decisión es adoptada por la Corporación respectiva, dando respuesta escrita y razonada a las solicitudes ciudadanas.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional, territorial, atienden los requerimientos de información, servicios, trámites, orientación, asistencia, a los ciudadanos que lo solicitan, relacionados con la misión institucional. Los canales de atención pueden ser presencial, telefónico, virtual.

CANAL PRESENCIAL: Espacio físico institucional del orden nacional o territorial en el que los ciudadanos y los servidores públicos interactúan en forma personal, para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad. Las diferentes dependencias de las instituciones, las oficinas de atención, los centros integrados

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Medio tecnológico que permite la comunicación en tiempo real por línea telefónica, fija o móvil, PBX, Coll Center, entre el servidor público del orden nacional o territorial y el ciudadano, para realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos y móviles de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto y sus correspondientes sitios de respaldo.

CANAL VIRTUAL: Mecanismo tecnológico que permite la comunicación entre el ciudadano y los servidores públicos del orden nacional o territorial, a través de medios electrónicos tales como correo electrónico, chat, streaming, mensajes de texto, videollamadas, redes sociales, etc. para brindar información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad.

CIUDADANO: El término «ciudadano» es el nombre dado para referirse al interlocutor (a) que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, establecidos en la constitución y la ley frente a la administración pública del orden nacional o territorial quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.

DATOS ABIERTOS: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos de conformidad con la Ley 1712 de 2014 en concordancia con el Decreto 103 de 2015

DATO PERSONAL: Se trata de cualquier información relacionada a una persona física, persona jurídica, ente o asociación identificadas o identificables.

DEFICIENCIA MENTAL: Alteración física o bioquímica que afecta las facultades mentales de un ser humano, el comportamiento, la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad y facultades inteligentes para relacionarse con otros seres humanos.

DEFICIENCIA MÚLTIPLE: Conjunto de deficiencias físicas, mentales, sensoriales que presenta un ser humano.

DEFICIENCIA SENSORIAL VISUAL: Pérdida total o disminución del sentido de la visión que presenta un ser humano.

DEFICIENCIA SENSORIAL AUDITIVA: Pérdida total o disminución del sentido de la audición de un ser humano

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

DEFICIENCIA FISICA MOTORA: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades de un ser humano.

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, que adicionó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consiste en que toda persona tiene derecho a dirigirse a la autoridad para ventilar asuntos de interés particular o general y a obtener pronta resolución.

DOCUMENTO EN CONSTRUCCION: De conformidad con la Ley 1712 de 2014, los documentos en construcción son aquellos que están siendo elaborados y por tanto no será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su carácter de tal .

DISCAPACIDAD: Según la OMS la discapacidad es un término genérico que incluye: deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades y restricción en la participación de actividades que son vitales para el desarrollo de la persona. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

DISCAPACIDAD COGNITIVA: imitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

ENANISMO O TALLA BAJA: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético de un ser humano, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

ESCALAMIENTO: Es la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano o parte(s) interesada(s) a un servidor público de un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones, decisiones para su solución.

GESTIÓN DOCUMENTAL: De conformidad con la Ley 1712 de 2014C es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, utilización y conservación.

HABEAS DATA: El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada. El titular de la información es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos. Ejemplo: Un usuario que celebró el contrato de prestación de servicio de comunicaciones. La fuente de información es la

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, debido a la autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Ejemplo: El proveedor de servicios de comunicaciones. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios, y no a través de un operador, tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. El vínculo de cualquier otra índole debe entenderse como aquel que genere una o más obligaciones entre la fuente y el titular que legitime al primero a reportar información tanto negativa como positiva del último por lo que es claro que, el contar solamente con la autorización de reporte no genera obligación alguna entre la supuesta fuente y el reclamante; será requisito indispensable la existencia de una obligación entre estos para que sea posible realizar un reporte. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley. Ejemplo: Central de Información Financiera CIFIN y Data crédito.

FUNCIÓN PÚBLICA: Es la actividad que le corresponde realizar a los servidores públicos (vinculados legal y reglamentariamente) y particulares en ejercicio de funciones públicas en entidades, organismos del orden nacional y regional que conforman la función pública, que aseguran servicio, atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad e implica legitimidad, competencia, dignidad y deber de obrar.

INFORMACIÓN: De conformidad con la Ley 1712 de 2014 se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen que adquieren significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido.

INFORMACION PUBLICA CLASIFICADA: De conformidad en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular o privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

INFORMACION PUBLICA RESERVADA: De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo el cumplimiento de la totalidad de los requisitos.

INCLUSIÓN SOCIAL: De conformidad con la Ley 1618 de 2013, es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

INICIATIVA POPULAR: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradoras Locales y demás resoluciones de las Corporaciones de las entidades territoriales, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

LENGUAJE DE SEÑAS: Lenguaje de la comunidad de personas sordas, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

PARTES INTERESADAS GAC: Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tiene uno o más intereses en las actividades o decisiones de una organización. Ya que estos intereses (o participación) pueden verse afectados por la organización, se crea una relación con ella. Esta relación no necesita ser formal. Además, no es necesario que la organización o la parte interesada reconozca esta relación para que exista. Puede que una organización no siempre esté consciente de todas sus partes interesadas. Puede que muchas partes interesadas no conozcan el potencial de una organización para afectar sus intereses.

PLANEACION PARTICIPATIVA: Es la forma en que se proyectan los límites y posibilidades que tienen las comunidades para incidir en la determinación y elaboración de las políticas públicas. Para ello la ciudadanía debe plasmar de manera concreta sus inquietudes, necesidades, deseos y expectativas para poder influenciar dichas políticas públicas. Es la manera de presupuestar o mejor de priorizar el fortalecimiento de la democracia a partir de ejercicios que permitan las inversiones estatales sean efectivas en la medida en que tomen en cuenta lo que realmente la comunidad necesita.

PREGUNTAS FRECUENTES: Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, ciudadanos dentro de un determinado contexto, y para un tema en particular, contenidas habitualmente en la página web de instituciones públicas o privadas.

POLITICAS PÚBLICAS: Las políticas públicas, son el producto de los procesos de toma de

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

decisiones del Estado frente a determinados problemas públicos.

RENDICION DE CUENTAS: En el documento Conpes 3654 se indica que en su "acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor Estatal del orden nacional o regional de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005) ".

MINUSVALÍA: El concepto de minusvalía se usa para designar una discapacidad física o intelectual que se hace presente o de manera hereditaria, de manera accidental en un ser humano, que presenta dificultades o complicaciones para realizar determinadas acciones dentro de los parámetros considerados normales. La minusvalía también puede ser mental o psicológica y es aquí cuando debemos hablar de complicaciones que no son tan notorias o visibles pero que a veces pueden llegar a ser mucho más significativas. Las minusvalías a nivel intelectual o mental hacen que la persona no pueda desarrollar su vida de una manera normal ya que en algunos casos directamente no puede interactuar con sus pares o le cuesta mucho hacerlo.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

REDES SOCIALES: Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto "DSMS"D y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

REFERENDO: Es la convocatoria que hace el Gobierno a los ciudadanos para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica, deroguen una norma ya vigente, o hagan parte en una toma de decisión que afecte el entorno en el cual se desarrollan. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, (ordenanzas o decretos de igual valor) distrital, (acuerdos o decretos de idéntica naturaleza) municipal (acuerdos o decretos de idéntica naturaleza) y local

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

(resoluciones). El constituyente previó algunos casos específicos en los que debe darse aplicación a esta forma de participación ciudadana: 1) Artículo 307 de la Carta prevé que cuando el Congreso disponga mediante una ley que una región se convierta en entidad territorial, esta decisión se someterá a referendo de los ciudadanos de los departamentos interesados. 2) Igualmente, puede considerarse también verdaderos referendos el querer conformar un área metropolitana, para lo cual los ciudadanos de las respectivas localidades deben decidir en consulta popular la vinculación de los municipios que la integrarían (art 319 de la Constitución) 3) Y el otro caso procede cuando el Congreso dispone que el pueblo vote para decidir si convoca una asamblea encargada de reformar la Constitución.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

SOCIEDAD CIVIL: Concepto que hace referencia a la organización elemental que basada en intereses, necesidades individuales y colectivas, sentimientos, existe antes que el Estado. La sociedad civil la conforman los Stakeholder o agentes interesados que se vinculan con la cuestión o con las posibilidades de solución de un problema social. Son los ciudadanos, las empresas, los consumidores, los clientes, el voluntariado, etc.

SOLICITUD DE INFORMACION: Es la petición que realiza un ciudadano a las autoridades, con el fin de conocer información general o específica frente a un caso del sector de su interés. El término máximo para responder la solicitud es de 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

SORDO: Es todo aquel ser humano que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.

SORDO CEGUERA: Discapacidad que padece un ser humano, que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

SUGERENCIA: Propuesta formulada, de manera escrita, verbal por un ciudadano al Ministerio con el objeto de mejorar la atención en un servicio prestado.

SUJETOS OBLIGADOS: De conformidad con el artículo 5o. de la Ley 1712 de 2014, se refiere a

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

cualquier personal natural o jurídica, pública o privada.

TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA: Es una obligación de toda Administración Pública. Tal obligación se traduce en el deber de las Administraciones Públicas de informar a los administrados de los diversos aspectos de la gestión administrativa y en los derechos correlativos de los administrados a ser informados, por parte de las Administraciones Públicas, veraz y objetivamente y a buscar información en éstas.

VEEDURÍA CIUDADANA: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a los órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas

4. GENERALIDADES

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, comprometido con la construcción de un Estado eficiente enfoca sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de su competencia.

El procedimiento de atención y servicio al ciudadano busca estandarizar las acciones relacionadas con nuestro servicio de manera que se garanticen los protocolos mínimos de atención que requiere la entidad en términos de calidad, oportunidad y confiabilidad.

El procedimiento está dirigido a los servidores públicos y, colaboradores del Ministerio, quienes, con base en principios constitucionales, legales, y contractuales tienen el deber de atender y, orientar los requerimientos e, 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 de Relación con el Ciudadano, entrega información oportuna y veraz acerca 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.

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

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.

4.1.4 Requisitos del Ministerio:

- a) Información sobre los servicios e información institucional oportuna, gratuita
- b) Horarios de atención definidos.
- c) Personal para la prestación de servicio

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

d) Aplicación de Protocolos de Atención al Ciudadano.

4.2. Caracterización de Usuarios que atendemos a través de nuestros canales de atención

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el objeto de fortalecer la relación con los ciudadanos requiere identificar sus particularidades, 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) Establecer mejoras en los canales de atención.
- c) Diseñar la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- d) Diseñar, implementar y evaluar lineamientos institucionales enfocados al servicio a la ciudadanía.

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 Atención telefónica, presencial y virtual

El detalle del proceso de captura de la información relativa a atención telefónica, presencial y virtual se encuentra disponible en la Guía IC-GU-027 Guía Caracterización de Ciudadanos -

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

Canales de atención: Telefónica, presencial y virtual.

4.2.2.2. Atención a través de citas virtuales

Para citas virtuales continuará el proceso de acuerdo con el paso a paso correspondiente relacionado en el enlace:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/canales-de-atencion>

Al finalizar la cita virtual se facilitará al ciudadano la encuesta de satisfacción:

<http://encuestas.mincit.gov.co/index.php/456823?lang=es-CO>

4.3 Mecanismos para la atención al ciudadano.

El Ministerio activa canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación para los ciudadanos y partes interesadas que permiten establecer contacto directo con la Entidad. Lo cual permite entregar de manera oportuna 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 encuentra n disponibles la siguiente información:

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.

En el menú: Atención y Servicios a la Ciudadanía se encuentra la información asociada a todos los canales de comunicación dispuestos para el ciudadano, así como información de su interés.

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>

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

Disponible en el enlace:


<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/carta-de-trato-digno-v-2-0-20211029.aspx>

4.3.4. Centros Integrados de Servicios MiCITios

Disponible en el enlace:

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

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

4.3.5. Oficinas en el Exterior

Disponible en el enlace:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/contacto-oficinas-exterior>

4.4 Atención y Servicio al Ciudadano

La atención y servicio al 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 esta actividad 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, Mujer (Gestante, Cabeza de Familia entre otras), Adulto Mayor, Persona en condición de discapacidad, Víctima de Conflicto, Integrante de comunidad indígena y

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

minorías étnicas, Veterano de la Fuerza Pública, Personas de diversa condición sexual, Personas en Estado de Indigencia, Reclusos y Comunicadores, Periodistas.

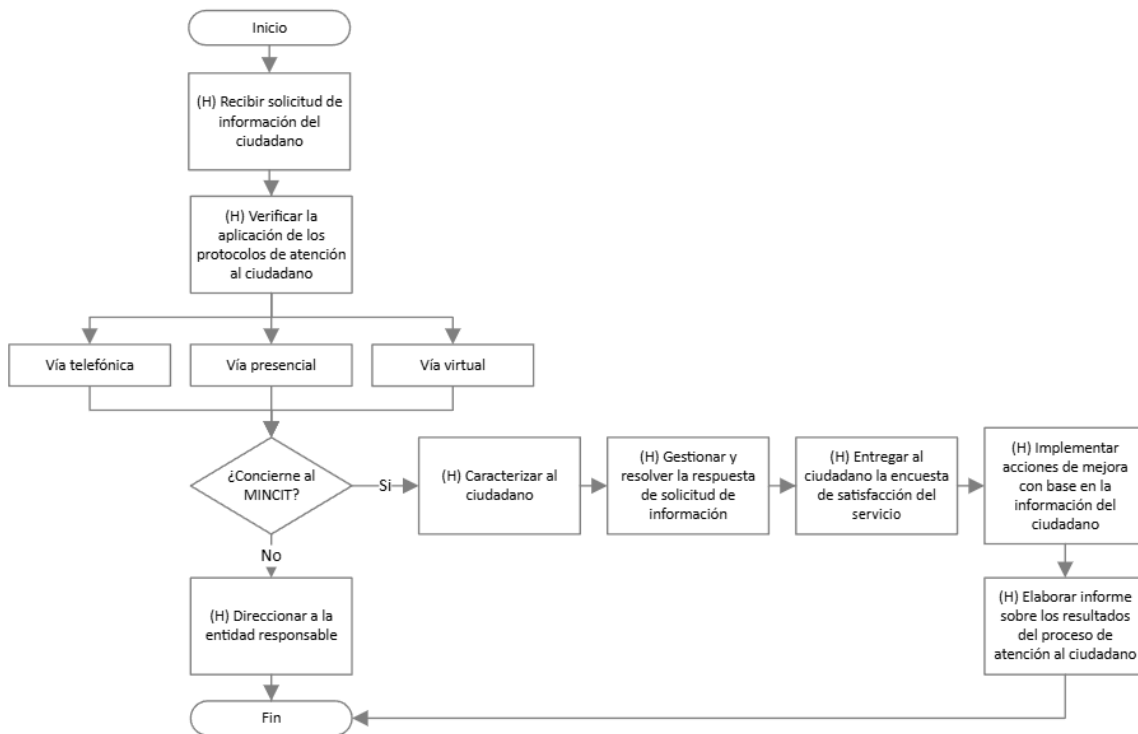
9. Siga los protocolos de atención al ciudadano referidos en la Guía IC-GU-010 dispuesta para este tema, contenida en este procedimiento.

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.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación, se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación, se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

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

**ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS
CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES**

Código: CR-PR-003

Versión: 00

Fecha: 12/06/2026

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	OBSERVACIONES	EVIDENCIAS
1.	Definir los diferentes servicios de atención al ciudadano (P)	Coordinador (a) Grupo Relacionamiento con la ciudadanía, jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa	<p>El Grupo de Relación con el Ciudadano define cuáles son los mecanismos y procesos para la atención efectiva del ciudadano. Actualmente se cuenta con los siguientes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial. 2. Telefónico. 3. Citas virtuales <p>El Grupo de Relación con el Ciudadano solicita al jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento permanente de los canales respectivos de su competencia.</p> <p>Nota: El Grupo de Relación con el Ciudadano verificará de manera permanente el cumplimiento de la normatividad que aplique a los derechos de petición.</p>	Correo Electrónico
2.	Recibir solicitud de información del ciudadano. (H)	Servidor Público, Contratista(s)	<p>Previa caracterización del ciudadano se reciben las solicitudes de Información, servicios, trámites, o citas virtuales.</p> <p>Los servidores públicos del Ministerio y MiCITios, que reciban la solicitud de información del ciudadano, deben aplicar Protocolos de atención y servicio al ciudadano (IC-GU-010)</p>	Herramienta de caracterización de usuarios y partes interesadas
3.	Gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información (H)	Servidor Responsable, Contratista(s)	<p>Canal Telefónico, presencial y virtual</p> <p>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>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>	Herramienta de caracterización de usuarios y partes interesadas

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor				
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES				
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	OBSERVACIONES	EVIDENCIAS
4.	Entregar al ciudadano la encuesta de satisfacción del servicio (H)	Coordinador (a) Grupo Relacionamiento con la ciudadanía, funcionario	Una vez atendido el ciudadano se le entrega la encuesta de satisfacción con el objeto de que evalúe la atención prestada por el Ministerio.	Encuesta de Satisfacción http://encuestas.mincit.gov.co/index.php/456823?lang=es-CO
5.	Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano (V)	Coordinador (a) Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	<p>El superior del área realizará un seguimiento trimestral del resultado de la evaluación de satisfacción nuestros usuarios y partes interesadas.</p> <p>El Coordinador del Grupo de Relación con el Ciudadano deberá remitir el informe a la Alta Dirección del Ministerio y será el responsable de velar por la implementación de acciones correctivas.</p> <p>Control IC-R3</p>	Informe Trimestral – Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas.
6.	Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano. (A)	Secretario (a) General, Coordinador (a) Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	<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 informarlas al ciudadano y a su equipo de trabajo. Se remitirá al ciudadano el enlace de encuesta de satisfacción nuevamente.</p>	Sistema Gestión Documental – Document manager
7.	Elaborar informe sobre los resultados del proceso de atención a nuestros ciudadanos	Responsable asignado.	El funcionario responsable elaborará un informe trimestral sobre los resultados del proceso de Servicio al Ciudadano y su correspondiente encuesta de satisfacción.	Informe trimestral de resultados

7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	No aplica	Correo Electrónico*
2	No aplica	Software PQRS*
3	No aplica	Sistema de Gestión Documental*
4	No aplica	Informes
5	No aplica	Software "Documanager" *caracterización usuarios
6	No Aplica	Observación "Documanager"
7	GD-FM-002	Ayuda de Memoria

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los Grupos de Valor					
	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES					
	Código:	CR-PR-003	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

8	GD-FM-003	Informe
---	-----------	---------

8. 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-PR-015. V08 Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

9. FLUJO DE APROBACIÓN

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

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