

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente y eficiente, y con el compromiso de brindar un servicio de excelencia, el Ministerio busca afianzar la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, a través de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza, mejorando los niveles de satisfacción y fomentando una cultura de servicio e inclusión en los servidores públicos de la Entidad.

En este sentido y enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2018 se definen los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar y publicar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados del Ministerio.	Un (1) documento de caracterización actualizado y publicado en medios virtuales	Grupo Transformación Organizacional Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Gestión del Talento Humano Oficina Asesora de Prensa	31/12/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar acciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos del Ministerio conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	100% acciones programadas ejecutadas	Grupo Gestión de Servicios Administrativos Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
	2.2	Actualizar y publicar los protocolos de atención al ciudadano del Ministerio.	Un (1) documento de protocolos actualizado y publicado en medios virtuales	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Transformación Organizacional Oficina Asesora de Prensa	20/12/2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar la primera jornada de cualificación en servicio al ciudadano incluyente del MINTIC para promover en los servidores los atributos de buen servicio.	100% jornada implementada	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Transformación Organizacional Grupo Gestión del Talento Humano Oficina Asesora de Prensa	31/12/2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar y publicar en medios virtuales y físicos la carta de trato digno al usuario dispuesta por el Ministerio.	Un (1) documento carta de trato digno actualizado y publicado en medio físico y virtual	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Transformación Organizacional Oficina Asesora de Prensa	31/12/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada	
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad.	100% acciones programadas de ajustes a formularios ejecutadas	Oficina Tecnologías de la Información Grupo Transformación Organizacional Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Oficina Asesora Jurídica Dirección de Gobierno Digital	31/12/2018
	4.3	Realizar la identificación y/o validación de formularios físicos dispuestos para el ciudadano y grupos de interés en lo concerniente al cumplimiento de los lineamientos de la política de tratamiento de datos personales.	Un (1) documento de identificación construido	Grupo Transformación Organizacional Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Oficina Tecnologías de la Información	31/12/2018
	4.4	Revisar y fortalecer los procedimientos de tratamiento de datos personales del Ministerio.	Un (1) documento de actualizado	Oficina Tecnologías de la Información Grupo Transformación Organizacional Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
	4.5	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2018.	Tres (3) informes publicados	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Transformación Organizacional Oficina Tecnologías de la Información	31/12/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés.	Una (1) medición del índice de satisfacción	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2018
	5.2	Definir lineamientos para la traducción de información pública frente a peticiones de grupos étnicos o culturales.	Un (1) documento con lineamientos construido	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Oficina Asesora de Prensa Grupo Transformación Organizacional	31/12/2018
	5.3	Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Participación en cuatro (4) eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Transformación Organizacional	31/12/2018