

Componente 4: Servicio al ciudadano							
Entidad:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-SIC					Año:	2023
Subcomponente	Nivel	Item	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	B	1.1	Implementar las mejoras en la recopilación de información para la realización de ejercicios de caracterización en el Grupo de Atención al Ciudadano.	Informe mejoras a la caracterización de ciudadanos del grupo de trabajo de atención al ciudadano.	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE	30/09/2023	
	B	1.2	Realizar el autodiagnóstico del estado de la Política de Servicio al Ciudadano.	Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado.	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE	19/05/2023	
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I	2	Solicitud de incorporación en el curso de inducción y reinducción de la Entidad con espacios de formación dirigidos a servidores públicos sobre el servicio, relacionamiento con la ciudadanía y participación ciudadana.	Contenidos implementados con temáticas de servicio, relacionamiento con la ciudadanía, lenguaje claro y participación ciudadana.	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE	30/11/2023	
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	I	3.1	Actualizar las preguntas frecuentes y publicarlo en el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad.	Menú de atención y servicio al ciudadano en operación a través del sitio web, con los contenidos de las preguntas frecuentes.	Grupo de Atención al Ciudadano	31/08/2023	
	I	3.2	Actualizar la documentación de procesos y procedimientos para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía, (atención al ciudadano y peticiones de información).	Procesos y/o procedimientos para la gestión de servicio al ciudadano actualizados e implementados.	Grupo de Atención al Ciudadano	15/12/2023	
	B	3.3	Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Protocolo de Atención al Ciudadano actualizado, socializado y publicado en la página web de la Entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	15/12/2023	
	B	3.4	Actualizar y publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de trato digno actualizada, socializada y publicada.	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2023	
	I	3.5	Diseñar formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas claras y útiles.	Formatos para la gestión de las PQRSD en lenguaje claro	Grupo de Atención al Ciudadano	15/12/2023	
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	B	5.1	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de satisfacción, evaluación de experiencia ciudadana y/o método de ciudadano incógnito).	Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro implementados.	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE	15/12/2023	
	I	5.2	Actualizar el procedimiento de monitoreo de canales (ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial)	Procedimiento actualizado	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE	31/10/2023	