

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - EVALUACIÓN 2011

MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES									FICHA: 14
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES									
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES									
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES									
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO									
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL									
PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	PART. %	Indicador	Logro	AVANCE 2011
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Atender peticiones de información	1	Atención peticiones de información	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	3	6,0%	57,1%	78,9%	
		Divulgar y desconcentrar información	2	Divulgación y desconcentración de información	Charlas usuarios	Charla	24	4,0%	24	31	
		Coordinar convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contac center	3	Coordinación convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contac center	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%	100%	100%	
		Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	4	Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	Capacitación funcionarios	Capacitación mensual	12	7,0%	12	42	
		Registrar y controlar Quejas y Reclamos	5	Quejas y Reclamos - registro y control	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	8,0%	100%	100%	
		Desarrollar programa de atención al ciudadano	6	Implementación puntos de atención al ciudadano, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	24,0%	100%	100%	
		Fortalecer infraestructura de comunicación institucional	7	Fortalecimiento infraestructura comunicación institucional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	100%	100%	
		Establecer canales oportunos de difusión y efectividad del mensaje	8	Revista digital, capacitación funcionarios alcaldías, suscripción convenios, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%	100%	100%	
		Realizar campaña de medios "agenda de medios"	9	Capacitación periodistas, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%	100%	100%	
		Gestionar ante la Comisión Nacional de Televisión espacios para un programa de televisión o videos institucionales	10	Realización de videos institucionales y transmisión de eventos liderados por la SIC	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%	100%	100%	
		Implementar pautas radiales responsabilidad social	11	Establecimiento repositorio de datos y mensajes de educación al consumidor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	100%	100%	
		Crear observatorio de medios y generar espacios editoriales del Superintendente en los diferentes medios escritos	12	Observatorio de medios y espacio editorial especial en prensa	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	100%	100%	
		Desarrollar campaña lúdica para comprender derechos y deberes de los comerciantes y consumidores	13	Establecimiento puntos de atención en plazas de mercado	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	5,0%	100%	100%	
TOTAL								100,0%			