

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES																							
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES											FICHA No: 9.1												
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO																							
RESPONSABLE:		JEFE OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL - COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO																							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO,																							
ARTICULACIÓN MIPG/PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO																							
OBJETIVO MISIONAL SIC	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RELACIÓN OTROS PLANES										PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN DE COMPRAS						
					FECHA INICIO	FECHA FINAL			PES - DE	Rac. Trám.	Plan Eic. Adva	Dicto Ley 019	PES - GA	GEL	A.N.C.	Gob. Abierto	N.A.	PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos					
Desarrollo administrativo como soporte para el adecuado cumplimiento de las funciones institucionales	1	Peticiones de información atendidas	15%	Atender peticiones de información	0		Peticiones de información	Ninguna petición de información atendida en un tiempo superior a 15 días hábiles													X	N.A	N.A	N.A	
	2	Usuarios institucionales a nivel nacional atendidos	15%	Atender usuarios institucionales a través de los siguientes conceptos: Call center + Chat + sede + correo electrónico + conmutador Atención ciudades+ Radicación ciudades	451.500		Número	Usuarios atendidos														X	4. Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional.	Contratación de personas naturales o jurídicas para la atención de servicios de información (telefónico, personal y virtual) y divulgación de las funciones, trámites y servicios institucionales	1.833.040.000
	3	Informe trimestral de seguimiento y monitoreo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones elaborado y presentado	10%	Elaborar y presentar informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Oficina de Control Interno	4		Informes	Número de informes entregados														X	N.A	N.A	N.A
	4	Cuatro (4) Puntos de Atención al Ciudadano – PAC'S en operación	10%	Instalar y poner en funcionamiento Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional	4		Número	Número de PAC'S en operación														X	4. Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional.	Contratación de personas naturales o jurídicas para la atención de servicios de información (telefónico, personal y virtual) y divulgación de las funciones, trámites y servicios institucionales	616.960.000
	5	Boletín informativo sobre niveles de atención y tipo de consulta por área misional enviado a los Delegados	10%	Elaborar y enviar a los delegados boletín informativo sobre niveles de atención y tipo de consulta por área misional	6		Informes	Número de informes														X	N.A	N.A	N.A

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

OBJETIVO MISIONAL SIC	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RELACIÓN OTROS PLANES										PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN DE COMPRAS					
					FECHA INICIO	FECHA FINAL			PES - DE	Rac. Trám.	Plan Efic. Activa	Dicto Ley 019	PES - GA	GEL	A.N.C.	Gob. Abierto	N.A.	PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos				
	6	Un protocolo de atención a ciudadanos a nivel nacional elaborado y enviado	10%	Elaborar y enviar el protocolo de atención que deben seguir los agentes de servicio que provean información institucional a los Ciudadanos a nivel nacional	01/01/2013	31/05/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma													X	N.A	N.A	N.A
	7	Cinco (5) eventos de SIC MÓVIL realizados	20%	Realizar el evento de SIC Móvil	5		Número	Número de eventos realizados													X	4. Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional.	Infraestructura para presencia institucional fuera de sede principal	72.500.000
	8	Estrategia Rendición de cuentas diseñada y/o actualizada	10%	Diseñar y/o actualizar y publicar anualmente la estrategia de rendición de cuentas	15/01/2013	30/04/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma																
Estrategia de atención al ciudadano diseñada y/o actualizada.		Diseñar y/o actualizar y publicar anualmente la estrategia de atención al ciudadano		15/01/2013	30/04/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma																	
Estrategia de participación ciudadana diseñada y/o actualizada.		Diseñar y/o actualizar y publicar anualmente la estrategia de participación ciudadana		15/01/2013	28/06/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma																	
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>																					