

		PROGRAMACIÓN ANUAL								
<b>MACROPROCESO:</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES								
<b>PROCESO :</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES								
<b>TEMA:</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO								
<b>RESPONSABLE:</b>		JEFE OFICINA DE APOYO EMPRESARIAL Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR / COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			<b>FICHA:</b>		9.1			
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN								
<b>ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO								
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN DE COMPRAS		
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos
1	Peticion de información atendidas	10%	Atender peticiones de información	0		Peticiones de información	Ninguna petición de información atendida en tiempo superior a 15 días hábiles	N.A	N.A	N.A
2	Usuarios institucionales a nivel nacional atendidos	10%	Realizar tercerización del centro de contacto de la entidad con el fin de atender los servicios de información requeridos por la ciudadanía a nivel nacional por medio de canales personalizados, telefonicos, y virtuales ( chat - correo electrónico)	475.000		Número	Usuarios atendidos	2. Actualización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	1. Realizar tercerización del centro de contacto de la entidad con el fin de atender los servicios de información requeridos por la ciudadanía a nivel nacional por medio de canales personalizados, telefonicos, y virtuales ( chat - correo electrónico) 2. Implementar servicio de	\$ 2.968.725.370,00
3	Cuatro (4) Puntos de Atención al Ciudadano – PAC'S en operación	5%	Instalar y poner en funcionamiento Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional	4		Número	Número de PACs en operación	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Apoyo en la orientación jurídica requerida en atención al ciudadano	\$ 100.000.000,00
4	Esquema de atención jurídica diseñado	10%	Diseñar e implementar el programa de orientación jurídica	1		Programa	Programa implementado	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Implementar nuevos servicios que fortalezcan el acceso de la ciudadanía a los trámites de la Entidad	\$ 106.000.000,00
5	Kiosco y Digiturno implementados	5%	Puesta en marcha de herramientas tecnológicas que fortalezcan la atención al ciudadano	2		Número	1 kiosco 1 digiturno	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional		\$ 106.000.000,00
6	Boletín tendencias realizado	20%	Realizar Boletines atención al ciudadano que incluye temas e indicadores de los canales de atención al ciudadano de la SIC	4		Número	Número de boletines	N.A	N.A	N.A
7	Estrategia de Participación Ciudadana ejecutada	10%	Actualizar y publicar en la página web la estrategia de participación ciudadana	03/02/2014	14/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A	N.A	N.A
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento			
8	Estrategia de Rendición de Cuentas ejecutada	10%	Actualizar y publicar en la página web la estrategia de rendición de cuentas	03/02/2014	14/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Audiencia pública de rendición de cuentas	\$ 52.000.000,00
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento			
9	Estrategia Atención al ciudadano ejecutada	10%	Actualizar y publicar en la página web la estrategia de atención al ciudadano	03/02/2014	14/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A	N.A	N.A
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento			
10	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10%	Cumplir la meta de ejecución presupuestal (obligaciones) prevista para el proyecto de inversión "Actualización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional"	100%		Porcentaje	Cumplimiento	N.A	N.A	N.A
		<b>100%</b>								

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
OSCAE
OSCAE
OSCAE
OSCAE
OSCAE
OSCAE - OAP
OSCAE - OAP
OSCAE - OAP
OSCAE - OAP
OSCAE
OSCAE
OSCAE