




SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
OFICINAS DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE  
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL - GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015

		<b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b>															
<b>MACROPROCESO:</b>		SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL															
<b>PROCESO :</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO															
<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 2015		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015									
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento	Evaluación	
1	Peticiones de información atendidas	10%	Atender peticiones de información	0		Peticiones de información	Ninguna petición de información atendida en tiempo superior a 15 días hábiles	0	0	0	0	1	1	8	100,0%	10,0%	
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, telefónicos, y virtuales ( chat - correo electrónico) Renovación contractual	600.000		Número	Usuarios atendidos	54349	51147	57193	58356	52376	53326	613109	102,2%	10,0%	
3	Puntos de Atención al Ciudadano – PAC'S en operación	2%	Instalar y poner en funcionamiento Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional	3		Número	Número de PACs en operación	0	0	0	0	0	0	3	100,0%	2,0%	
4	Esquema de IVR Informativo diseñado	5%	Diseño de un servicio informativo 7*24 de los trámites y servicios más solicitados con información general pregrabada	1		Número	Diseño de servicio	0	0	0	0	0	0	1	100,0%	5,0%	
5	Servicio de video llamada implementado	5%	Diseño e implementación del nuevo canal de atención	1		Número	Servicio en funcionamiento	0	0	0	0	0	0	1	100,0%	5,0%	
6	Esquema de atención para orientación en registro de marcas a través de citas diseñado	5%	Diseñar el programa de orientación para registro de marcas	1		Programa	Programa diseñado	0	0	0	0	0	0	1	100,0%	5,0%	
7	Proveedores para programa SIC Facilita a nivel nacional vinculados a plataforma sic facilitita.	5%	Vinculación de proveedores y socialización de la herramienta SIC Facilita	15		Programa	Proveedores activos en la plataforma	3	0	0	3	8	0	15	100,0%	5,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
OFICINAS DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE  
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL - GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015

		<b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b>															
<b>MACROPROCESO:</b>		SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL															
<b>PROCESO :</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO															
<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 2015		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015									
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento	Evaluación	
8	Aplicativo móvil para SIC Facilita publicado en play store y app store	6%	Realizar y publicar la aplicación móvil para iOS y Andoid	2		Número	Publicación en Play Store y App Store	0	0	0	0	0	2	2	100,0%	6,0%	
9	Kiosco y Digitumo implementados en Bogotá	5%	Puesta en marcha de herramientas tecnológicas que fortalezcan la atención al ciudadano	2		Número	1 kiosco 1 digitumo	0	0	0	0	0	2	2	100,0%	5,0%	
10	Informes de satisfacción realizados	5%	Puesta en funcionamiento dispositivos para la evaluación del servicio por parte de los ciudadanos y medición de la satisfacción del ciudadano en tiempo real y en sitio para la sede Bogotá	4		Número	Informes de satisfacción	1	0	0	1	0	1	4	100,0%	5,0%	
11	Protocolo de atención conmutador y de Atención SicFacilita implementado	5%	Realizar y socialización las buenas prácticas de atención (se requiere educar al cliente interno sobre el uso del teléfono)	2		Número	Protocolos implementados	0	0	0	0	0	0	2	100,0%	5,0%	
12	Informes de monitoreo a respuestas de derechos de petición a las dependencias de la SIC realizado	5%	Generar Informes de seguimiento a respuestas de derechos de petición	4		Número	Informes enviados	1	0	0	1	0	1	4	100,0%	5,0%	
13	Boletín expéss realizado	5%	Generar un informe mensual cuya finalidad es identificar acciones de mejora resultado del análisis operativo de los canales	11		Número	Número	1	1	1	1	1	0	11	100,0%	5,0%	
14	Boletín tendencias realizado	5%	Realizar Boletines atención al ciudadano que incluye temas e indicadores de los canales de atención al ciudadano de la SIC -gestión operativo	6		Número	Número de boletines	1	0	0	1	1	0	6	100,0%	5,0%	
15	Estrategia de Participación y Rendición de cuentas implementadas	6%	Poner en marcha las actividades que conforman las estrategia	1		Porcentaje	Cumplimiento de las actividades de las estrategias	0	0	0	0	0	0	1	100,0%	6,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 OFICINAS DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE  
 OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL - GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015

 <span style="float: right;"><b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b></span>																	
<b>MACROPROCESO:</b>		SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL															
<b>PROCESO :</b>		ATENCIÓN AL CIUDADANO															
<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 2015		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015									
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento	Evaluación	
16	Estrategias de Atención al ciudadano implementada	3%	Poner en marcha las actividades que conforman las estrategia	1		Porcentaje	Cumplimiento de las actividades de las estrategias	0	0	0	0	0	1	1	100,0%	3,0%	
17	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10%	Cumplir con la ejecución presupuestal 2015	100%		Porcentaje	Cumplimiento	81,9%	81,6%	77,2%	80,0%	83,3%	97,3%	97,3%	97,3%	9,7%	
18	Ejecución de reserva presupuestal, ejecutada.	3%	Cumplir con la ejecución presupuestal de la reserva de 2014 (obligaciones) del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional"	100%		Porcentaje	Cumplimiento	92,3%	92,8%	92,8%	92,8%	92,8%	92,8%	92,8%	92,8%	2,8%	
		<b>100%</b>												<b>99,6%</b>	<b>99,5%</b>		