

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL  
 OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL  
 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES													
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES													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 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Gestión integral de la calidad	N.A.	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	83	4,14716403	140	709,147164	94%	14,1%
		2	Usuarios institucionales a nivel nacional atendidos	20%	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	45453	36436	33457	469506	104%	20,0%
		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	1	0	0	4	100%	10,0%
		4	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 PAC’S en operación	0	0	0	0	0%	0,0%
		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	1	0	0	6	100%	10,0%
		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	N.A.	N.A	N.A	1	100%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL  
 OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL  
 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES													
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES											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 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
		7	Tres (3) eventos de SIC MÓVIL realizados	20%	Realizar el evento de SIC Móvil	5		Número	Número de eventos realizados	0	1	0	5	100%	20,0%
		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	N.A.	N.A.	0%	100%	100%	10,0%
	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	N.A.	N.A.	0%	100%			
	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	N.A.	N.A.	0%	100%			
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>											<b>94,1%</b>