



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 INFORME COMPORTAMIENTO DE METAS PLAN DE ACCIÓN 2014
 OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL
 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 PROGRAMACIÓN ANUAL																							
MACROPROCESO:			ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES														FICHA:						
PROCESO :			ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES														9.1						
TEMA:			ATENCIÓN AL CIUDADANO																				
RESPONSABLE:			JEFE OFICINA DE APOYO EMPRESARIAL Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR / 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																				
ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:			TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO																				
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2014												AVANCE 2014	% de cumplimiento	Evaluación	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14				
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	2	2	2	1	0	0	0	9	0	0	1	0	17	99,9%	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, telefonicos, y virtuales (chat - correo electrónico)	475.000		Número	Usuarios atendidos	32448	41383	45510	38223	39501	33754	45705	38442	40112	43190	34501	36370	469139	98,8%	9,9%	
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	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	100,0%	5,0%
4	Esquema de atención jurídica diseñado	10%	Diseñar e implementar el programa de orientación jurídica	1		Programa	Programa implementado	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100,0%	10,0%
5	Kiosco y Digiturno implementados	5%	Puesta en marcha de herramientas tecnológicas que fortalezcan la atención al ciudadano	2		Número	1 kiosco 1 digiturno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	100,0%	5,0%
6	Boletin 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	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	100,0%	20,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 INFORME COMPORTAMIENTO DE METAS PLAN DE ACCIÓN 2014
 OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL
 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 PROGRAMACIÓN ANUAL																						
MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES																	FICHA:			
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES																	9.1			
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO																				
RESPONSABLE:		JEFE OFICINA DE APOYO EMPRESARIAL Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR / 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																				
ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:		TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO																				
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2014												AVANCE 2014	% de cumplimiento	Evaluación
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14			
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.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	97,5%	9,8%
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	20%	0%	4%	40%	15%	7%	9%	N.A.	95%		
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	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	41%	0%	0%	19%	15%	5%	20%	N.A.	100%		
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.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%
			Cumplir al 100% los compromisos de la estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	0%	0%	0%	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%		
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.	10%	24%	29%	63%	79%	83%	79%	85%	85%	93%	93%	92,5%	9,3%
		100%																		98,9%	98,9%	