

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE TERMINACIÓN	
MACROPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES				
PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES				
TEMA: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES				
Coordinar convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contact center	Entrega material para información y promoción de trámites y servicios	2011-01-03	2011-01-14	
	Coordinación y seguimiento - Informe a la Secretaria General - 2010	2011-01-03	2011-01-14	
	Coordinación y seguimiento - Informe a la Secretaria General	2011-07-01	2011-07-15	
	Realizar 12 auditorías a convenios interinstitucionales e interventoría del call center	2011-01-03	2011-12-30	
Registrar y controlar Quejas y Reclamos	Presentación informes al Secretario General 2010 y envío Oficina Asesora de Planeación	2011-01-03	2011-01-20	
	Presentación informes al Secretario General - primer trimestre y envío Oficina Asesora de Planeación	2011-04-01	2011-04-15	
	Presentación informes al Secretario General - segundo trimestre y envío Oficina Asesora de Planeación	2011-07-01	2011-07-15	
	Presentación informes al Secretario General - Tercer trimestre y envío Oficina Asesora de Planeación	2011-10-03	2011-10-14	
Desarrollar programa de atención al ciudadano	Informe mensual de medición, seguimiento y control puntos de atención personalizada a nivel nacional	2011-08-01	2011-08-08	
	Informe mensual de medición, seguimiento y control puntos de atención personalizada a nivel nacional	2011-09-01	2011-09-08	
	Informe mensual de medición, seguimiento y control puntos de atención personalizada a nivel nacional	2011-10-03	2011-10-07	
	Informe mensual de medición, seguimiento y control puntos de atención personalizada a nivel nacional	2011-11-01	2011-11-08	
	Informe mensual de medición, seguimiento y control puntos de atención personalizada a nivel nacional	2011-12-01	2011-12-07	
	Implementar a modo de Clúster un acercamiento de la SIC con el ciudadano, formulando un modelo piloto para atención de PQRs de Telecomunicaciones con replicas, en automotores, Grandes Superficies, entre otros.	2011-01-03	2011-06-30	
	Diseñar una estrategia de comunicación en la que de manera eficiente y eficaz se divulguen los mensajes claves del portafolio de servicios de la Entidad, con el objetivo de lograr un alto nivel de recordación e impacto en el ciudadano.	2011-01-03	2011-03-31	
	Implementar dos puntos de atención al ciudadano en el 2011, en la sede central, con el fin de atender las PQRS y atención telefónica. Además de dos puntos adicionales para atención personalizada.	2011-01-03	2011-06-30	
	Contact Center (multicanal) para la atención telefónica y de chat, que conteste el 98% de las llamadas entrantes en menos de tres timbres en horario de oficina, de lunes a sábado y que se cumpla "Solución al Primer Contacto"	2011-01-03	2011-06-30	
	Instalación de 7 puntos de atención personalizada, a nivel nacional	2011-01-03	2011-06-30	
	Disminuir en un 60% el recibo de quejas contra el servicio de atención al ciudadano institucional, por medio de la descentralización administrativa	2011-01-03	2011-06-30	
	Fortalecer infraestructura de comunicación institucional	Informe al Superintendente sobre la optimización de bases de datos de periodistas y medios de forma estratégica, para difundir mensajes o convocar según la acción.	2011-01-03	2011-01-20

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE TERMINACIÓN
	Realizar un diagnostico transversal de fondo con todas las delegaturas, con el fin de establecer nuevos canales de comunicación para obtener un mejor flujo de información	2011-01-03	2011-01-18
	Generar mecanismos para enviar a la página web la información que a diario sale de la SIC, proporcionando presencia oportuna de la institución.	2011-01-03	2011-01-27
	Informe al Superintendente sobre optimización del briefing book o manual de medios con contenido de toda la entidad.	2011-01-03	2011-04-01
Establecer canales oportunos de difusión y efectividad del mensaje	Realizar (1) una revista digital.	2011-01-03	2011-06-30
	Realizar capacitación a funcionarios de alcaldías y gobernaciones conjuntamente con proyectos que se adelanten en regiones.	2011-01-03	2011-12-02
	Hacer un (1) convenio con el diario El Espectador para vincularnos a los proyectos que manejan de foros en todo el país.	2011-01-03	2011-03-11
	Presentar informe al Superintendente sobre corrección de la página web de la Institución para optimizar su uso.	2011-01-03	2011-04-15
	Establecimiento de archivo digital o virtual de eventos y proyectos que fomenten el desarrollo institucional.	2011-01-03	2011-05-19
Realizar campaña de medios "agenda de medios"	Hacer una (1) capacitación a periodistas que cubren la SIC.	2011-01-03	2011-03-29
	Realización durante el primer bimestre del año de un (1) encuentro entre el Superintendente y Directores de medios de comunicación con el objeto de dar a conocer el que hacer y deber ser de la SIC.	2011-01-03	2011-02-28
	Presentar informe al Superintendente sobre actividades realizadas para motivar a los diferentes medios de comunicación para que se articulen con la SIC y participen activamente en la recepción de denuncias por parte de la ciudadanía, generando una línea directa entre los medios y la SIC.	2011-01-03	2011-03-25
Gestionar ante la Comisión Nacional de Televisión espacios para un programa de televisión o videos institucionales	Gestionar espacio para eventual programa de televisión o emisión especial en el canal institucional	2011-01-03	2011-04-30
	Presentar informe trimestral al Superintendente sobre transmisión de eventos liderados por la SIC por el canal institucional cuando el tema sea de gran impacto.	2011-01-03	2011-03-15
	Presentar informe trimestral al Superintendente sobre transmisión de eventos liderados por la SIC por el canal institucional cuando el tema sea de gran impacto.	2011-03-16	2011-06-15
	Presentar informe trimestral al Superintendente sobre transmisión de eventos liderados por la SIC por el canal institucional cuando el tema sea de gran impacto.	2011-06-16	2011-09-15
	Presentar informe trimestral al Superintendente sobre transmisión de eventos liderados por la SIC por el canal institucional cuando el tema sea de gran impacto.	2011-09-16	2011-12-15
	Realización de 3 videos institucionales que permitan socializar el alcance y avance de los proyectos para divulgar interna o externamente la gestión de la entidad.	2011-01-03	2011-03-15
	Lograr una emisión mensual de aspectos de la SIC en el boletín del consumidor	2011-01-03	2011-12-02

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE TERMINACIÓN
Crear observatorio de medios y generar espacios editoriales del Superintendente en los diferentes medios escritos	Crear un observatorio de medios con permanente monitoreo de las diferentes herramientas informativas.	2011-01-03	2011-02-21
	Generar un espacio editorial "edición especial", con el diario El Espectador (220.000 personas) y divulgar una separata estratégica de guía para el consumidor	2011-01-03	2011-02-28
Desarrollar campaña lúdica para comprender derechos y deberes de los comerciantes y consumidores	Informe trimestral al Superintendente sobre motivación alcaldías y gobernaciones para establecimiento de dos puntos en plazas de mercado con balanzas.	2011-01-03	2011-03-15
	Informe trimestral al Superintendente sobre motivación alcaldías y gobernaciones para establecimiento de dos puntos en plazas de mercado con balanzas.	2011-03-16	2011-06-15
	Informe trimestral al Superintendente sobre motivación alcaldías y gobernaciones para establecimiento de dos puntos en plazas de mercado con balanzas.	2011-06-16	2011-09-15
	Informe trimestral al Superintendente sobre motivación alcaldías y gobernaciones para establecimiento de dos puntos en plazas de mercado con balanzas.	2011-09-16	2011-12-15
	Presentar informe al Superintendente sobre el Monitoreo de las estrategias de difusión de los medios de comunicación y el establecimiento de un relacionamiento inmediato para garantizar la divulgación o estrategias de la SIC.	2011-01-03	2011-01-17
	Realizar 4 actividades con el centro de atención móvil	2011-01-03	2011-12-30