

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

MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES							FICHA: 14
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES							
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES							
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES							
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	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Notificar actos administrativos	1	Notificaciones actos administrativos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	4	6,0%	
		Atender peticiones de información	2	Atención peticiones de información	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	3	5,0%	
		Divulgar y desconcentrar información	3	Divulgación y desconcentración de información	Charlas usuarios	Charla	24	4,0%	
		Coordinar convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contac center	4	Coordinación convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contac center	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	5	Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	Capacitación funcionarios	Capacitación mensual	12	6,0%	
		Registrar y controlar Quejas y Reclamos	6	Quejas y Reclamos - registro y control	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	8,0%	
		Desarrollar programa de atención al ciudadano	7	Implementación puntos de atención al ciudadano, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	24,0%	
		Fortalecer infraestructura de comunicación institucional	8	Fortalecimiento infraestructura comunicación institucional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Establecer canales oportunos de difusión y efectividad del mensaje	9	Revista digital, capacitación funcionarios alcaldías, suscripción convenios, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Realizar campaña de medios "agenda de medios"	10	Capacitación periodistas, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Gestionar ante la Comisión Nacional de Televisión espacios para un programa de televisión o videos institucionales	11	Realización de videos institucionales y transmisión de eventos liderados por la SIC	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Implementar pautas radiales responsabilidad social	12	Establecimiento repositorio de datos y mensajes de educación al consumidor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Crear observatorio de medios y generar espacios editoriales del Superintendente en los diferentes medios escritos	13	Observatorio de medios y espacio editorial especial en prensa	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Desarrollar campaña lúdica para comprender derechos y deberes de los comerciantes y	14	Establecimiento puntos de atención en plazas de mercado	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	5,0%	
TOTAL								100,0%	