

AREA		Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial									SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2017										CUMPLIMIENTO									
AREA Y/O DEPENDENCIA RESPONSABLE FICHA		Grupo de Trabajo de atención Ciudadano									Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Participación porcentual actividad frente al producto	Avance reportado por actividad, validado por la OAP	Eficacia de la gestión del periodo evaluado.	EFICACIA	EFICIENCIA					
Cód. Actividades / Producto	Objetivo Estratégico	Producto	Part. %	Meta de Producto	Unidad de Medida	Actividad	Part. Actividad %	Fecha Inicio	Fecha Final	Áreas/Dependencias responsables																				
9.1-1-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Usuarios atendidos por medio de canales personalizados, telefónicos y virtuales (entre otros incluye profesionalización de los agentes de canales telefónicos y video llamada, devolución de llamadas, Chat 7x24, kioscos, Digiturnos y video llamadas)	27%	734.400,00	Numérica	Atender el 95% de las peticiones de información en un tiempo máximo de 15 días hábiles.	20%	15/01/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	105%	105%	105%	105.17%	105%	105%	105%	105%	105%	105%	5,40%	105,17%	5,40%	100%	100%					
9.1-1-2						Instalar y poner en funcionamiento 2 nuevos kioscos de información, ubicados fuera de las instalaciones de la SIC, en la ciudad de Bogotá.	20%	15/01/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano		0%	0%	100%											5,40%	100,00%	5,40%	100%	100%	
9.1-1-3						Implementar línea de atención al ciudadano 5920400 una opción para la población adulta mayor.	20%	15/01/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	20%	30%	100%													5,40%	100,00%	5,40%	100%	100%
9.1-1-4						Generar 6 Informes de seguimiento a respuestas de derechos de petición (Incluye comparativo con periodos anteriores).	20%	15/01/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	17%	17%	33%	50%	50%	0%	66%	66%	83%	100,00%						5,40%	100,00%	5,40%	100%	100%
9.1-1-5						Realizar 6 boletines de atención al ciudadano que incluyan temas e indicadores de los canales de atención al ciudadano de la SIC.	10%	15/01/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	17%	17%	33%	33%	50%	0%	83%	66%	83%	100,00%						2,70%	100,00%	2,70%	100%	100%
9.1-1-6						Implementar en el servicio prestado a la SIC del Contac Center el módulo CRM (relacionamiento clientes) para los temas de: Derechos de Petición Verbales, Registro Nacional de Bases de Datos, Jurisdiccional y Propiedad Industrial.	10%	15/02/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	50%	50%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	100%							2,70%	100,00%	2,70%	100%	100%
9.1-2-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Programa Sic Facilita Fortalecido	27%	1,00	Numérica	Realizar proceso contractual para soporte herramienta Sic Facilita.	30%	15/01/2017	28/02/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	67%	67%	67%	67%	100%							8,10%	100,00%	8,10%	100%	100%				
9.1-2-2						Vincular 20 nuevos proveedores a Sic Facilita.	70%	01/03/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	10%	25%	25%	60%	75%	0%	90%	95%	100%						18,90%	100,00%	18,90%	100%	100%	
9.1-3-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Estrategia de atención al ciudadano implementada	27%	1,00	Numérica	Elaborar la estrategia de atención al ciudadano.	14%	02/01/2017	25/01/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	100%											3,78%	100,00%	3,78%	100%	100%				
9.1-3-2						Presentar ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo estrategia de atención al ciudadano para aprobación.	3%	26/01/2017	31/01/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	100%														0,81%	100,00%	0,81%	100%	100%	
9.1-3-3						Publicar la estrategia de atención al ciudadano.	3%	31/01/2017	31/01/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	100%															0,81%	100,00%	0,81%	100%	100%
9.1-3-4						Implementar la estrategia de atención al ciudadano.	80%	01/03/2017	22/12/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano		18%	50%	50%	58%	0%	94%	94%	100%							21,60%	100,00%	21,60%	100%	100%
9.1-4-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Documentación (Manuales y/o Procedimientos) del proceso CS01 ATENCIÓN AL CIUDADANO, actualizados y publicados en el Sistema Integral de Gestión Institucional	3%	100,00	Porcentual	Elaborar y presentar propuesta de actualización de la documentación (Servicios de atención al ciudadano), a la Oficina Asesora de Planeación.	70%	17/07/2017	31/08/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano				0%	0%	100%						2,10%	100,00%	2,10%	100%	95%				
9.1-4-3						Ajustar la propuesta de actualización de la documentación y remitirla a la Oficina Asesora de Planeación.	30%	25/09/2017	13/10/2017	Grupo de Trabajo de atención Ciudadano									100%						0,90%	100,00%	0,90%	100%	100%	

