

MACROPROCESO:			SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL																			
PROCESO :			ATENCIÓN AL CIUDADANO												FICHA:							
TEMA:			ATENCIÓN AL CIUDADANO												9.1							
RESPONSABLE:			JEFE DE OFICINA- COORDINADOR GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO																			
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:			COLOMBIA EQUITATIVA - BUEN GOBIERNO - LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS / EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA / GESTIÓN ÓPTIMA DE LA INFORMACIÓN / GESTIÓN ÓPTIMA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS																			
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:			TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / RENDICIÓN DE CUENTAS - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO/ SERVICIO AL CIUDADANO																			
No	PRODUCTO	PART. % Producto	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2016												Avance	Cumplimiento	Evaluación
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16			
9.1-1-1	Peticiones de información atendidas.	9%	Atender peticiones de información.	98%		Peticiones atendidas en un tiempo máximo de 15 días hábiles	Porcentaje	100,00%	100,00%	99,96%	99,92%	99,89%	99,91%	99,96%	99,96%	100,00%	99,91%	100,00%	99,97%	99,97%	102,01%	9,00%
9.1-2-1	Usuarios atendidos.	10%	Atender a los usuarios por medio de canales personalizados, telefónicos y virtuales (chat, correo electrónico), a través de la tercerización del centro de contacto.	720.000		Usuarios atendidos	Número	56.228	64.064	62.712	60.378	60.772	62.096	56.682	67.176	64.808	85.148	83.499	66.557	790.120,00	109,74%	10,0%
9.1-3-1	Punto de Atención al Ciudadano – PAC’S en operación.	5%	Instalar y poner en funcionamiento Punto de Atención al Ciudadano a nivel nacional.	1		PAC en funcionamiento	Número	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	100,00%	5,0%
9.1-4-1	Servicio de video llamada en materia de PI implementado y en operación.	10%	Atender usuarios en materia de PI a través del canal de video llamada.	1.400		Usuarios atendidos	Número	89	69	37	104	108	74	134	152	152	195	144	184	1.442,00	103,00%	10,0%
9.1-5-1	Servicio de agendamiento de citas a nivel nacional implementado.	10%	Implementar a través de un software para el agendamiento de citas solicitadas por los ciudadanos a través de los canales de atención.	1		Servicio agendamiento implementado	Número	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100,00%	10,0%
9.1-6-1	Empresarios y/o proveedores para programa SIC Facilita a nivel nacional vinculados.	10%	Vincular empresarios y/o proveedores y socializar la herramienta SIC Facilita.	30		Proveedores y/o empresarios vinculados	Número	3	1	5	1	4	4	2	4	2	3	2	0	31	103,33%	10,0%
9.1-7-1	Digiturnos en puntos de atención al ciudadano implementados.	5%	Implementar digiturnos en los puntos de atención al ciudadano.	4		Digiturnos implementados	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	100,00%	5,0%
9.1-8-1	Informes de monitoreo a respuestas de derechos de petición a las dependencias de la SIC realizados.	6%	Generar Informes de seguimiento a respuestas de derechos de petición Incluye comparativo con periodos anteriores.	4		Informes	Número	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4	100,00%	6,0%
9.1-9-1	Boletín tendencias realizado.	9%	Realizar boletines de atención al ciudadano que incluyan temas e indicadores de los canales de atención al ciudadano de la SIC.	6		Boletines realizados	Número	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	6	100,00%	9,0%

MACROPROCESO:			SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL																			
PROCESO :			ATENCIÓN AL CIUDADANO												FICHA:							
TEMA:			ATENCIÓN AL CIUDADANO												9.1							
RESPONSABLE:			JEFE DE OFICINA- COORDINADOR GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO																			
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:			COLOMBIA EQUITATIVA - BUEN GOBIERNO - LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS / EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA / GESTIÓN ÓPTIMA DE LA INFORMACIÓN / GESTIÓN ÓPTIMA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS																			
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:			TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / RENDICIÓN DE CUENTAS - TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO/ SERVICIO AL CIUDADANO																			
No	PRODUCTO	PART. % Producto	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2016												Avance	Cumplimiento	Evaluación
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16			
9.1-10-1	Estrategia Atención al ciudadano elaborada e implementada.	5%	Enviar a la OAP la estrategia de atención al ciudadano aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	12/01/2016	29/01/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	100,0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100,0%	100,00%	5,0%
9.1-10-2			Implementar la estrategia de atención al ciudadano.	01/02/2016	20/12/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	37,0%	40,0%	100,0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100,0%		0,0%
9.1-11-1	Meta de ejecución presupuestal 2016 cumplida.	15%	Cumplir la meta de ejecución presupuestal 2016 (obligaciones) de los recursos asignados a la Oficina de Servicios del Consumidor y de Apoyo Empresarial con cargo al proyecto de inversión " Fortalecimiento y Modernización del sistema de atención al ciudadano a nivel nacional".	100%		Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje	N.A.	98,7%	100,6%	108,6%	91,0%	73,5%	90,8%	86,5%	82,3%	84,9%	87,2%	95,6%	95,6%	95,59%	14,3%
9.1-12-1	Meta de ejecución de reserva presupuestal cumplida.	5%	Cumplir la meta de ejecución de reserva presupuestal 2015 (Obligaciones) del proyecto de inversión " Fortalecimiento y Modernización del sistema de atención al ciudadano a nivel nacional".	100%		Cumplimiento ejecución	Porcentaje	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	5,0%
9.1-13-1	Monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos realizado.	1%	Elaborar y presentar trimestralmente un informe a la OAP y a la OCI, de conformidad con el Procedimiento SC01-P03 METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO.	3		Informes	Número	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	100,00%	1,0%
		100%																	101,05%	99,34%		