

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano - Oficina de Tecnología e Informática
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



PLAN DE ACCIÓN 2016

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



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. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL					
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	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano	
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	N.A	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano	
9.1-10-2			Implementar la estrategia de atención al ciudadano.	01/02/2016	20/12/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano	
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	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano	
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	N.A	Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano	
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	N.A	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial / Grupo de Trabajo de atención Ciudadano	
		100%								

Versión 4. 30/12/2016

DE01-F03 V.8 (27-11-2015)