



PROGRAMACIÓN ANUAL

		PROGRAMACIÓN ANUAL												
MACROPROCESO:		SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL												
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO												
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO												
RESPONSABLE:		JEFE OFICINA DE APOYO EMPRESARIAL Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR / COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FICHA:		9.1						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN												
ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:		TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO												
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2015		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES					DEPENDENCIAS RESPONSABLES	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DE PI	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRODUCTO DEL PI	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos		
1	Peticiones de información atendidas	10%	Atender peticiones de información	0		Peticiones de información	Ninguna petición de información atendida en tiempo superior a 15 días hábiles	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Optimizar los canales de atención presenciales y no presenciales de la entidad	Prestar servicios de información al ciudadano a través de atención presencial, Telefónica, vía chat y vía correo electrónico así como realizar acompañamiento al servicio de información de las funciones tramites y servicios de la entidad	Solicitudes	\$ 4.875.900.000	OSCAE	
2	Usuarios institucionales a nivel nacional atendidos	10%	Realizar tercerización del centro de contacto de la entidad con el fin de atender los servicios de información requeridos por la ciudadanía a nivel nacional por medio de canales personalizados, telefónicos, y virtuales (chat - correo electrónico) Renovación contractual	600.000		Número	Usuarios atendidos	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					OSCAE-CONTRATOS	
3	Puntos de Atención al Ciudadano – PAC'S en operación	2%	Instalar y poner en funcionamiento Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional	3		Número	Número de PACs en operación	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					OSCAE	
4	Esquema de IVR Informativo diseñado	5%	Diseño de un servicio informativo 7*24 de los trámites y servicios más solicitados con información general pregrabada	1		Número	Diseño de servicio	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					OSCAE	
5	Servicio de video llamada implementado	5%	Diseño e implementación del nuevo canal de atención	1		Número	Servicio en funcionamiento	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					OSCAE	
6	Esquema de atención para orientación en registro de marcas a través de citas diseñado	5%	Diseñar el programa de orientación para registro de marcas	1		Programa	Programa diseñado	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					OSCAE-PI	
7	Proveedores para programa SIC Facilita a nivel nacional vinculados a plataforma sic facilitata.	5%	Vinculación de proveedores y socialización de la herramienta SIC Facilita	15		Programa	Proveedores activos en la plataforma	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional	Acercar la entidad al ciudadano a través de servicios y/o herramientas implementadas	Prestar servicios de facilitación al usuario para la solución pronta y expedita de sus quejas que eviten la apertura de un trámite judicial y-o administrativo	Servicio	\$ 144.000.000	OSCAE	
8	Aplicativo móvil para SIC Facilita publicado en play store y app store	6%	Realizar y publicar la aplicación móvil para iOS y Android	2		Número	Publicación en Play Store y App Store	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					\$ 70.000.000	OSCAE- OTI
9	Kiosco y Digiturno implementados en Bogotá	5%	Puesta en marcha de herramientas tecnológicas que fortalezcan la atención al ciudadano	2		Número	1 kiosco 1 digiturno	8. Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional					\$ 200.000.000	OSCAE- OTI
10	Informes de satisfacción realizados	5%	Puesta en funcionamiento dispositivos para la evaluación del servicio por parte de los ciudadanos y medición de la satisfacción del ciudadano en tiempo real y en sitio para la sede Bogotá	4		Número	Informes de satisfacción	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE	
11	Protocolo de atención conmutador y de Atención SicFacilita implementado	5%	Realizar y socialización las buenas prácticas de atención (se requiere educar al cliente interno sobre el uso del teléfono)	2		Número	Protocolos implementados	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE	
12	Informes de monitoreo a respuestas de derechos de petición a las dependencias de la SIC realizado	5%	Generar Informes de seguimiento a respuestas de derechos de petición	4		Número	Informes enviados	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE	
13	Boletín expéress realizado	5%	Generar un informe mensual cuya finalidad es identificar acciones de mejora resultado del análisis operativo de los canales	11		Número	Número	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE	

PROGRAMACIÓN ANUAL

													
MACROPROCESO: SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL													
PROCESO : ATENCIÓN AL CIUDADANO													
TEMA: ATENCIÓN AL CIUDADANO													
RESPONSABLE: JEFE OFICINA DE APOYO EMPRESARIAL Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR / COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO													
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN													
ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO													
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2015		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES					DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DE PI	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRODUCTO DEL PI	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos	
14	Boletín tendencias realizado	5%	Realizar Boletines atención al ciudadano que incluye temas e indicadores de los canales de atención al ciudadano de la SIC - gestión operativo	6		Número	Número de boletines	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE
15	Estrategia de Participación y Rendición de cuentas implementadas	6%	Poner en marcha las actividades que conforman las estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento de las actividades de las estrategias	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE - OAP
16	Estrategias de Atención al ciudadano implementada	3%	Poner en marcha las actividades que conforman las estrategia	100%		Porcentaje	Cumplimiento de las actividades de las estrategias	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE
17	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10%	Cumplir con la ejecución presupuestal 2015	100%	Porcentaje	Cumplimiento	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE
18	Ejecución de reserva presupuestal, ejecutada.	3%	Cumplir con la ejecución presupuestal de la reserva de 2014 (obligaciones) del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional"	100%	Porcentaje	Cumplimiento	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	OSCAE
Total		100%											