

NOMBRE DEL PLAN	Fortalecimiento de las herramientas para la adecuada atención al ciudadano		
OBJETIVO DEL PLAN:	Brindar una adecuada Atención al Ciudadano interno y externo con el fin de satisfacer sus requerimientos.		
PROCESO:	Gestión Integral	PATROCINADOR	Secretario General
TIPO DE PLAN:	Operativo	GERENTE DEL PROYECTO	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano - Berta Lucia Sierra Jiménez
DEPENDENCIA	Atención al Ciudadano	LIDER(ES) FUNCIONAL(ES)	Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- Ever Castro

RECURSOS FINANCIERO DEL PLAN		
PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO

INDICADOR			
NOMBRE	FORMULA	META 2014	% CUMPLIMIENTO META
Eficiencia en la ejecución de las actividades del Plan de Acción	Actividades ejecutadas / Actividades programadas	100%	

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL/ ESTRATEGIA SECTORIAL	POLITICA DE GOBIERNO (PND)	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	METAS	PESO DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA	EVIDENCIA Ó AVANCES DE LOS ENTREGABLES	FECHA CIERRE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO a junio-2014
Fortalecer la estructura organizacional y adecuarla a las nuevas funciones otorgadas por la ley.	Transparencia, Participación y servicio al Ciudadano	Eficiencia Administrativa	1. Adelantar gestiones para fortalecer capacidades de los servidores de la Superintendencia de Sociedades, para la óptima prestación del servicio de atención al ciudadano.	Capacitación Interna sobre el proceso de Notificación (Ley 1437 y Dec. 01 de 1984) Y PQRS	eventos	25	Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- Ever Castro	30/07/2015	Primer trimestre: Se elaboró proyecto de actualización Procedimiento de Notificación versión 2. (avance 12%) Segundo trimestre: Entregado proceso de notificación y funciones, Se inicio con la capacitación en la Int. Regional de Cartagena y Cúcuta. (avance 7%) Tercer Trimestre: Se completo la capacitación, realizandola en la Int. Regional de Manizales, Cali, Medellín, Barranquilla. (Avance 6%)		25%
			2. Fortalecer canales de atención al ciudadano para la recepción de toda solicitud de información, hecha por el usuario externo.	Proyecto de atención del conmutador y agentes en las instalaciones de la Superintendencia	1 proyecto de contrato gestionado para consideración del ordenador del gasto	20	Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- Juan Camilo Trujillo	31/12/2014	Primer Trimestre: 1. Se realizó la etapa precontractual y se entregó al Grupo de Contratos en cuanto al entregable. 2. Se puso en funcionamiento el CALL CENTER con cuatro funcionarios para atender adecuadamente los requerimientos telefónicos del Ciudadano, siendo este uno de los canales de Atención. (avance 4%) Segundo trimestre: Presentación requerimientos técnicos y respuesta de observaciones del grupo de Contratos (avance 2%) Tercer Trimestre: Adjudicación del contrato a la empresa millennium y puesta en marcha del mismo (Avance 11%) Cuarto Trimestre: (Avance xx%)		20%
			3. Desarrollo institucional para la adecuada prestación del servicio al ciudadano.	Portafolio de servicios actualizado	Plegiabe	10	Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- Ever Castro	27/07/2014	Primer trimestre: Recolección de información pertinente a la elaboración del documento de servicios de la entidad (avance 2%) Segundo Trimestre: Analisis de información y elaboración de proyecto de cartilla a publicar (avance 6%) Tercer Trimestre: Elaboración e impresión de la cartilla de servicios (Avance 2%)		10%
			4. Gestionar aplicativo en la página web, que garantice el seguimiento por parte del usuario externo de la atención prestada a las Peticiones Quejas y Reclamos radicadas y del Servicio de Chat.	Puesta en funcionamiento del modulo de PQRS y CHAT	software en funcionamiento	25	Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- William Echeverry Osorio y Director de Informática	31/08/2014	Primer trimestre: Se hizo levantamiento de los estudios de caso, con lo cual se establecieron los requerimientos del modulo de PQRS y del CHAT, para con ello realizar el modelo de funcionalidad de los aplicativos requeridos, a los cuales se les aplicó las pruebas y validación de requisitos de funcionalidad para poder realizar la integración a los Web Services del programa Postal. (Avance 20%) Segundo trimestre: Integración del Chat en la Web y en proceso de estabilización del aplicativo PQRS para ser integrado a la web (Avance 3%) Tercer Trimestre: Estabilización y puesta en funcionamiento (Avance 2%)		25%



Superintendencia de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA

FORMATO: PLAN DE ACCION 2014

Codigo: GE-F-002

Version: 003

Fecha: 08-10-2013

Página 1 de 1

NOMBRE DEL PLAN Fortalecimiento de las herramientas para la adecuada atención al ciudadano

OBJETIVO DEL PLAN: Brindar una adecuada Atención al Ciudadano interno y externo con el fin de satisfacer sus requerimientos.

PROCESO: Gestión Integral

PATROCINADOR Secretario General

TIPO DE PLAN: Operativo

GERENTE DEL PROYECTO Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano - Berta Lucia Sierra Jiménez

DEPENDENCIA Atención al Ciudadano

LIDER(ES) FUNCIONAL(ES) Funcionario Grupo Atención al Ciudadano- Ever Castro

RECURSOS FINANCIERO DEL PLAN

PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO

INDICADOR

NOMBRE	FORMULA	META 2014	% CUMPLIMIENTO META
Eficiencia en la ejecución de las actividades del Plan de Acción	Atividades ejecutadas / Actividades programadas	100%	

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL/ ESTRATEGIA SECTORIAL	POLITICA DE GOBIERNO (PND)	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	METAS	PESO DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA	EVIDENCIA Ó AVANCES DE LOS ENTREGABLES	FECHA CIERRE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO a junio-2014
			5. Disposición de la consulta de la base de datos del material bibliográfico existente en Biblioteca	Base de datos de libros disponibles en el portal web de la Superintendencia	link de acceso directo a la base de datos	20	Subdirección Administrativa	28/12/2014	<p>Primer trimestre: Se están trabajando en el ingreso de textos nuevos a la base de datos DOCUMENT MANAGER, y la preparación de los textos existentes para la ubicación de la cinta de seguridad, con el apoyo de dos contratistas, y con ello disponer la consulta del fondo bibliográfico físico existente en la biblioteca, para el fortalecimiento de los requerimientos de información por parte de los ciudadanos. (Avance 5%)</p> <p>Segundo trimestre: En proceso proceso etapa precontractual para adquisición de libros con destino a la Biblioteca de la Entidad 0%</p> <p>Tercer Trimestre: Se realizó a la Dirección de Informática la solicitud de crear un link en la Web de la Entidad para acceder al Catálogo de libros de biblioteca. (Avance 5%)</p>		20%
<p>Funcionario Asesor de la OAP: Elvia Rosna Olaya ext. 2086</p>											100%