

El surgimiento de un ciudadano cada vez más exigente y demandante de la gestión pública ha permitido que las entidades del gobierno se centren en sus necesidades y consoliden canales de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos para la construcción de un estado más moderno.



¿QUÉ ES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO?

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional que protege los derechos de los consumidores, la libre y sana competencia, la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.

Dentro de la estrategia del Plan Nacional de Desarrollo está orientar los planes de acción hacia las necesidades de la gente. A futuro, los esfuerzos realizados por el Gobierno Nacional deberán centrarse en las necesidades de los ciudadanos, considerando mecanismos para garantizar la satisfacción de los mismos en cuanto a requerimientos y/o trámites realizados ante cualquier entidad del gobierno, esto contribuiría a mejorar la calidad de los servicios prestados por las entidades permitiendo que las personas tengan una mayor participación ciudadana de manera que cada vez sea más exigible en calidad, agilidad de los servicios prestados, transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.

Dentro de los Objetivos misionales de la SIC está: “Dar cumplimiento a los compromisos establecidos frente al Plan Nacional de Desarrollo y Vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores”, para fortalecer las políticas de desarrollo administrativo de la entidad, transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Como apoyo a la entidad Creangel se ha enfocado en desarrollar una Aplicación Basada en Búsqueda que se alinea con los Objetivos Misionales de la SIC.

DESAFIO

La SIC requiere herramientas tecnológicas adecuadas que interactúen con los usuarios y ayude a cumplir cabalmente con las funciones encomendadas para la entidad. Implementar nuevos servicios de tecnología que faciliten el acceso a la información a funcionarios y ciudadanos, que les permita conocer y mantenerse informados sobre los conceptos y las decisiones que profiere la entidad, visibilizando y haciendo transparente las actuaciones de la entidad.

Implementar herramientas para la automatización y simplificación de trámites en línea de los ciudadanos permitiéndoles hacer seguimiento al status de los mismos a través del portal web.

SOLUCIÓN

Implementar una Aplicación Basada en Búsqueda para el portal de la SIC (www.sic.gov.co), dentro de esta aplicación se desarrollaron herramientas para propiciar el acercamiento entre la entidad y el ciudadano, hacer visible la gestión de la SIC e incentivar la participación ciudadana.

La aplicación permite a los usuarios hacer consultas sobre temas relacionados con los derechos y protección a los consumidores a través del portal, la herramienta cuenta con la capacidad tecnológica para entender el lenguaje del ciudadano, brinda a los ciudadanos acceso fácil y amplio a información sobre la gestión del gobierno y de la entidad, tramitar solicitudes y hacer el seguimiento de las mismas, acceder a información sobre conceptos y las decisiones que profiere la entidad, haciendo transparentes las actuaciones de la SIC.

La Aplicación Basada en Búsqueda de Creangel utiliza como parte de su plataforma a Google Search Appliance para la consulta de información del sitio web y bases de datos.

Dentro de los desarrollos tecnológicos se destacan:

Corrector ortográfico, interfaz gráfica de búsqueda, indexación por base de datos.

LOGROS

A través de la implementación de una Aplicación basada en Búsqueda, se consiguió:

- Consolidar los canales de comunicación entre la entidad y ciudadanos
- Impulsar la participación ciudadana, potencializar la búsqueda en la web
- Contribuir a visibilizar y hacer transparente la interacción de los ciudadanos con el Estado
- Mejora en los niveles de atención al servicio al ciudadano
- Fomentar la participación ciudadana y la democracia en línea

BENEFICIOS

- Mejora la visibilidad de los procesos de la entidad y permite el acceso fácil a la información para el ciudadano
- La aplicación permite a los usuarios visualizar las consultas y decisiones que profiere la Entidad
- Permite ofrecer información calculada en tiempo real y efectuar exploración avanzada sobre esos datos
- Ayuda a transformarse en canales que acercan los servicios a los clientes (ciudadanos funcionarios, entes reguladores, entidades asociadas) y viceversa
- Mejora la alineación con la ley de transparencia ofreciendo acceso a los procesos de la entidad
- Mejora la alineación con las estrategias de gobierno en línea contribuyendo al incremento de los niveles de cumplimiento en conformidad
- Permite hablar el lenguaje coloquial de los ciudadanos
- Mejora la eficiencia operativa, permite reducir costos
- Mejora la satisfacción de los ciudadanos y la buena percepción de servicios
- Alineamiento con los mandatos internacionales que propenden por Información gubernamental más accesible y disponible a los ciudadanos
- No requiere modificar la infraestructura tecnológica actual, los sistemas de información ni los procesos productivos de la entidad en la medida que se integra con los sistemas de información existentes
- Facilita al ciudadano conocer de forma fácil, intuitiva, ágil, eficaz, la resolución de sus trámites, las repuestas de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias
- Permite optimizar la búsqueda de Preguntas frecuentes, brindando la posibilidad de entender exactamente la forma como pregunta el ciudadano de a pie
- Cumplimiento de las iniciativas de Transparencia, Visibilidad, Eficiencia Administrativa, Cero Papel
- Mejora la productividad de los funcionarios
- Permite al ciudadano un mayor acercamiento a la entidad, a través de dispositivos móviles
- Generación de reportes mensuales interactivos que permiten interpretar y optimizar las respuestas ofrecidas.