

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



PLAN DE ACCIÓN 2016



MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
PROCESO :		PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES					FICHA:		
TEMA:		PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES					2.2		
RESPONSABLE:		DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO							
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO							
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				
2.2-1-1	Decisiones en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de internet de banda ancha, tomadas.	12%	Revisar los resultados del informe entregado por el contratista NAE COLOMBIA junto con los soportes recaudados durante el tiempo de medición.	01/03/2016	15/04/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-1-2			Expedir el informe de hallazgos debidamente motivado, a partir del cual se puedan adoptar las medidas pertinentes.	16/04/2016	28/06/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-1-3			Tomar decisiones a partir de lo reflejado en el informe de hallazgos.	01/07/2016	15/08/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-1-4			Elaborar Informe sobre las decisiones tomadas en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de internet de banda ancha.	01/08/2016	28/09/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-2-1	Plan piloto de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos - MASC- en servicios de Comunicaciones, evaluado.	12%	Elaborar informe de las mesas de trabajo con la CRC y los proveedores de comunicaciones respecto del uso y resultado de los MASC.	2		Informe	Número	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-2-2			Elaborar el informe que refleje el comportamiento de la utilización del plan piloto de los MASC en la solución de controversias de los usuarios de los servicios de comunicaciones.	1		Informe	Número	N.A	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-3-1	Recursos de apelación de servicios de comunicaciones radicados en la SIC entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, resueltos y/o con pruebas decretadas.	8%	Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, al 90% (23.428) de los recursos de apelación de servicios de comunicaciones, ingresados entre el 1° de julio de 2014 y el 30 de junio de 2015.	90%		Recursos de apelación resueltos y/o con pruebas decretadas	Porcentaje	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-4-1	Recursos de apelación de servicios postales radicados en la SIC al 31 de diciembre de 2015, resueltos y/o con pruebas decretadas.	8%	Resolver de fondo y/o decretar pruebas al 90% (449) recursos de apelación de servicios postales radicados en la SIC entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015.	90%		Recursos de apelación resueltos y/o con pruebas decretadas	Porcentaje	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-5-1	Proyecto Inteligencia de Negocios que permite transformar los datos provenientes de los sistemas transaccionales de la Dirección, en información ordenada y coherente, para lograr eficiencia en el análisis y control visual de los procesos de recursos de apelación -sede empresa, implementado.	3%	Elaborar una bodega de datos especializada - datamart- para cada proceso que determine la Dirección.	25/04/2016	28/11/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones - Oficina de Tecnología e Informática
2.2-5-2			Crear 3 tableros de control - Dashboard - por cada proceso que determine la Dirección.	01/07/2016	22/12/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones - Oficina de Tecnología e Informática
2.2-5-3			Depurar los registros correspondientes al proceso de recurso de apelación - sede empresa radicados del 1 de enero del 2013 al 30 de junio de 2016	01/04/2016	27/10/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-5-4			Alimentar el tablero de control (Dashboard) para el proceso de recurso de apelación - sede empresa.	03/10/2016	22/12/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	N.A	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

MACROPROCESO:			VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
PROCESO :			PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES				FICHA:		
TEMA:			PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES				2.2		
RESPONSABLE:			DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:			COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO						
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:			GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO						
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				
2.2-6-1	2º Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Servicios Postales, realizado.	10%	Diligenciar check list.	01/07/2016	29/08/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones
2.2-6-2			Realizar el evento.	01/09/2016	28/11/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones
2.2-7-1	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no mérito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos).	10%	Realizar la pre evaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (denuncias y silencios administrativos positivos).	33.000		Comunicaciones de Salida	Número	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-8-1	Informes de visitas de inspección a los operadores postales y proveedores de servicios de comunicaciones elaborados.	15%	Realizar visitas de inspección a los establecimientos de comercio de los vigilados y generar los respectivos informes.	48		Informe de Visita	Número	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
2.2-9-1	Meta de ejecución presupuestal 2016 cumplida.	15%	Cumplir la meta de ejecución presupuestal (obligaciones) prevista para el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional".	100%		Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje	N.A	Delegatura para la Protección del Consumidor/Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.2-10-1	Meta de ejecución de reserva presupuestal cumplida.	5%	Ejecutar recursos de reserva previstos para el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional".	100%		Cumplimiento ejecución	Porcentaje	N.A	Delegatura para la Protección del Consumidor/Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.2-11-1	Monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos realizado.	2%	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	Delegatura para la Protección del Consumidor / Dirección Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
		100%							