

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - 2014



## PROGRAMACIÓN ANUAL

<b>MACROPROCESO:</b>	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	<b>FICHA:</b>
<b>PROCESO :</b>	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	2.1
<b>TEMA:</b>	INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
<b>RESPONSABLE:</b>	DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>	FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS	
<b>ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>	GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	

No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2014												AVANCE 2014	% de cumplimiento	Evaluación	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14				
1	Salas de selección implementadas	15,0%	Implementación de salas de selección en donde una vez al mes se reunirán funcionarios de la Dirección con funcionarios de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, para recaudar información sobre las demandas con temas recurrentes.	12		Número	Salas realizadas	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100,0%	15,0%
2	Evento del día del consumidor.	15,0%	Definir el alcance del evento - check list aprobado	15/01/2014	10/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	15,0%
			Realizar el evento	15/03/2013	15/03/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		
3	Evento FIAG - Foro Internacional	10,0%	Definir el alcance del evento - check list aprobado	03/03/2013	31/03/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%
			Realizar el evento	15/08/2013	30/09/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		
4	Curso virtual realizado	10,0%	Definir el alcance del curso	03/02/2014	15/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%
			Realizar virtualización del curso	16/02/2014	31/12/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.		
5	Informe semestral de sanciones, publicado	5,0%	Realizar y publicar el informe semestral de sanciones	2		Número	Informes publicados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	100,0%	5,0%
6	Capacitaciones para aprovechamiento de MICITIO, o capacitaciones prácticas con vigilados realizadas	5,0%	Realizar la capacitaciones para aprovechamiento de MICITIO o capacitaciones prácticas con vigilados de diferentes sectores	5		Número	Capacitaciones realizadas	0	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	5	100,0%	5,0%
7	Propuesta para modificar la Circular Única	10,0%	Realizar reunión para definir acciones con Oficina Asesora Jurídica	01/02/2014	21/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%
			Enviar a la OAP la ruta de trabajo para la modificación de las circulares	24/02/2014	24/02/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	0%	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%		
			Realizar propuestas para modificar la Circular Única en temas como lactoseros, propinas, automotores, entre otros.	8		Número	Modificaciones realizadas	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0		

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - 2014

<b>MACROPROCESO:</b>			VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																<b>FICHA:</b>				
<b>PROCESO :</b>			TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																2.1				
<b>TEMA:</b>			INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR																				
<b>RESPONSABLE:</b>			DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																				
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>			FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS																				
<b>ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>			GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO																				
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2014												AVANCE 2014	% de cumplimiento	Evaluación	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14				
8	5 Publicaciones de advertencias y recomendaciones impresas y/o publicadas en web	10,0%	Entregar contenido a OSCAE guía Feria Escolar	06/01/2014	31/01/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100,0%	10,0%	
			Entregar contenido a OSCAE guía Feria Escolar II	01/04/2014	21/04/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.			100%
			Entregar contenido a OSCAE de la guía	01/07/2014	15/07/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.			100%
			Entregar contenido a OSCAE de la guía	18/08/2014	29/08/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.			100%
			Entregar contenido a OSCAE de la guía	01/10/2014	20/10/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.			N.A.
9	Recursos de reposición decididos	5,0%	Atender recursos de reposición y revocatoria contra actos expedidos en materia de protección del consumidor facultades administrativas	2		Meses	Tiempo máximo de atención	2	1	1	7	3	5	4	2	7	5	5	5	47	43,7%	2,2%	
10	Capacitaciones a consumidores en edad escolar dictadas "programa SIC educa niños"	5,0%	Realizar jornadas de divulgación en temas misionales a 8 colegios del país	8		Número	Capacitaciones realizadas	N.A.	N.A.	1	N.A.	4	1	N.A.	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	8	100,0%	5,0%	
11	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10,0%	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	Cumplimiento	N.A.	N.A.	76,50%	70,28%	78,40%	73,3%	82,7%	85,2%	74,9%	94,4%	94,2%	95,0%	95,00%	95,0%	9,5%	
		<b>100%</b>																	<b>94,4%</b>	<b>96,7%</b>			