

PROGRAMACIÓN ANUAL

MACROPROCESO:	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		
PROCESO :	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR		
TEMA:	PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES		
RESPONSABLE:	DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	FICHA:	2.2
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:	FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD/ COMPETITIVIDAD Y CREDITAMIENTO DE PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS		
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:	GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO		

No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES				
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN - PI	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL P.I.	PRODUCTO DEL P.I.	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos
1	Resoluciones numeradas de formulación de Pliego de Cargos - Supervisión, Control y Vigilancia Regímenes de Comunicaciones.	15%	Iniciar investigaciones de oficio en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones en los siguientes 5 temas: 1.Cobros indebidos por cambios de modalidad. 2.No atención de requerimientos por parte de los vigilados. 3.Incumplimiento de promociones y ofertas. 4.No recepción de PQR'S. 5. Cláusula Aceleratoria	5		Número	Actos Administrativos	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
2	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no mérito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos)	17%	Preevaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (denuncias y silencios administrativos positivos)	33.000		Número	Comunicaciones de Salidas	3. Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Evacuar trámites de protección al Consumidor aplicando las disposiciones y facultades consagradas en el Estatuto de Protección al Consumidor y demás normas que regulan la materia en los distintos sectores de la economía	Trámites	Evacuar trámites de protección al Consumidor	1.177.898.960
3	Estudio Previo radicado para adelantar el proceso de contratación que permita realizar la medición de las velocidades del servicio de internet banda ancha prestado por los proveedores de servicios de comunicaciones en las principales ciudades de Colombia.	10%	Adelantar los trámites previos para presentar el Estudio Previo de contratación al área encargada (establecer contactos, establecer necesidades y prioridades, identificación de las ciudades en donde se realizaría el estudio, población) con el fin de efectuar una medición real de la capacidad de transmisión de datos (medido en kbps) con que cuenta el servicio de internet proporcionado por cada uno de los proveedores de servicios de comunicaciones que prestan sus servicios en Colombia	1		Número	Estudio Previo radicado	3. Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Incrementar la cobertura de protección de los consumidores en el territorio nacional	Estudio	Realizar estudios en materia de Protección al Consumidor en diferentes sectores de la economía	374.000.000
4	Cartillas y folleto de actualización de contenido de Servicios de Comunicaciones y Postales impreso y/o publicada en página web.	15%	Entregar contenido a OSCAE de la guía N°1	01/02/2015	28/02/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	3. Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Divulgar, capacitar y educar a los consumidores y empresarios en las normas de protección al consumidor	Material Impreso	Elaborar, publicar y distribuir cartillas y folletos	15.000.000
			Realizar publicación	01/03/2015	15/04/2015							
			Entregar contenido a OSCAE de la guía N°2	01/05/2015	31/05/2015							
			Realizar publicación	01/06/2015	30/07/2015							
			Entregar contenido a OSCAE de la guía N°3	01/09/2015	30/09/2015							
			Realizar publicación	01/10/2015	30/11/2015							

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Grupo de Contratos
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
OSCAE
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
OSCAE
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
OSCAE

PROGRAMACIÓN ANUAL

MACROPROCESO:	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		
PROCESO :	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR		
TEMA:	PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES		
RESPONSABLE:	DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	FICHA:	2.2
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:	FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD/ COMPETITIVIDAD Y CREDIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS		
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:	GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO		

No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES				
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN - PI	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL P.I.	PRODUCTO DEL P.I.	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos
5	Informe de visita de inspección a los operadores postales de mensajería expresa.	10%	Realizar visitas de inspección a los establecimientos de comercio de los operadores de servicios postales de mensajería expresa para verificar indicadores de calidad en los tiempos de entrega establecidos por el regulador que prestan sus servicios.	22		Número	Informe de visitas	3. Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Incrementar la cobertura de protección de los consumidores en el territorio nacional	Visitas	Realizar visitas a proveedores de servicios de mensajería expresa	40.000.000
6	Modificación del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizada.	5%	Elaborar o enviar a la OAJ la propuesta de modificación del Título III de la Circular Única y la hoja de ruta.	01/02/2015	31/05/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
			Revisar jurídicamente la propuesta	01/06/2015	30/06/2015							
			Evaluar los comentarios al proyecto del Título III de la Circular Única	15/07/2015	15/09/2015							
			Socializar con la CRC la modificación del Título III de la Circular Única	01/09/2015	07/10/2015							
			Publicación para comentarios de la modificación de la Circular Única.	01/10/2015	31/10/2015							
Expedir la versión final de la modificación del Título III de la Circular Única.	01/12/2015	22/12/2015										
7	Actos Administrativos numerados que resuelven y/o decretan pruebas en el trámite de los recursos de apelación sede de empresa.	15%	Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, en el 90% de los recursos de apelación de servicios de comunicaciones, ingresados desde el año 2011 y hasta el 30 de junio de 2014	01/01/2015	30/11/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	3. Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Evacuar trámites de protección al Consumidor aplicando las disposiciones y facultades consagradas en el Estatuto de Protección al Consumidor y demás normas que regulan la materia en los distintos sectores de la economía	Trámites	Evacuar trámites de protección al Consumidor	1.820.000.000
			Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, en el 50% de los recursos de apelación de servicios de postales, ingresados al 31 de diciembre de 2013	01/01/2015	22/12/2015							
8	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
9	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10%	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	N.A	N.A	N.A
TOTAL		100%										

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Comunicaciones
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Comunicaciones Oficina Asesora Jurídica
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Delegatura para la Protección al Consumidor Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones