

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

| MACROPROCESO: | | VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|-------------|--|--------------|-------------|------------------------|---|-----------------------|------------|----------------|---------------|----------|-----|--------|--------------|------|-----------------------|---|--|--|-------------|
| PROCESO : | | TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | FICHA No: 3.1 | | | | | | | | | | |
| TEMA: | | INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE: | | DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: | | CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN MIPG /PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL: | | GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO MISIONAL SIC | No | PRODUCTO | PART. % | ACTIVIDAD | META 2013 | | UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | RELACIÓN OTROS PLANES | | | | | | | | | | PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN DE COMPRAS | | | |
| | | | | | FECHA INICIO | FECHA FINAL | | | PES - DE | Rac. Trám. | Plan Efic. Adm | Docto Ley 019 | PES - GA | GEL | A.N.C. | Gob. Abierto | N.A. | PROYECTO DE INVERSIÓN | ACTIVIDAD DEL P.I. | PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos | | |
| Vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores | 1 | Investigaciones adelantadas por incumplimiento a órdenes impartidas | 20% | Atender investigaciones por incumplimiento a órdenes impartidas (a partir de la solicitud de explicaciones) | 3,5 | | Meses | Periodo promedio de atención | | | | | | | | | | | X | N.A. | N.A. | N.A. |
| | 2 | Investigaciones administrativas resueltas | 37% | Resolver las investigaciones de protección del consumidor en un termino máximo de 12 meses | 9 | | Meses | Periodo promedio de atención | | | | | | | | | | | X | N.A. | N.A. | N.A. |
| | 3 | Recursos de reposición y revocatorias decididos | 15% | Atender recursos de reposición y revocatoria contra actos expedidos en materia de protección del consumidor facultades administrativas | 2 | | Meses | Tiempo máximo de atención | | | | | | | | | | | X | N.A. | N.A. | N.A. |
| | 4 | Derechos de petición atendidos | 18% | Atender derechos de petición en un tiempo máximo de 15 días hábiles | 0 | | Derechos de petición | Ningún derecho de petición atendido en un tiempo superior a 15 días hábiles | | | | | | | | | | | X | N.A. | N.A. | N.A. |
| | 5 | Informe semestral de sanciones impuestas publicado | 9% | Producir y publicar los informes de sanciones impuestas por violación a las normas de protección del consumidor semestralmente | 2 | | Informes | Nº de informes publicados | | | | | | | | | | | X | N.A. | N.A. | N.A. |
| | 6 | Sistema de Protección Consumidor con mantenimiento y actualización | 1% | Realizar pruebas y ajustes al sistema | 18/03/2013 | 14/06/2013 | Fechas de Programación | Cumplimiento de Cronograma | | | | | | | | | | | X | 5. Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional. | Adquisición y desarrollo de software / Implementación nuevos sistemas de información misionales y de apoyo | 100.000.000 |
| TOTAL | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |