

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																				
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR											FICHA No: 3.2									
TEMA:		SERVICIOS DE COMUNICACIONES																				
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES																				
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. Etc.	Activa	Dicto Ley 019	PES - GA	GEL	A.N.C.	Gob. Abierto	N.A.	PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos	
	1	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no merito, archivo por no atención requisitos, apertura de investigación)	5%	Radicar oficios de salida de todas las solicitudes que se presentan ante la Dirección	2.600		Oficios de salida mensuales	Número de oficios de salida mensuales radicados											X	7. Mejoramiento del esquema de control y vigilancia de los derechos del consumidor a nivel nacional.	Mejoramiento en los niveles de atención y oportunidad de trámites y servicios en materia de protección al consumidor	125.250.000
	2	Investigaciones adelantadas	20%	Atender las investigaciones administrativas (desde formulación de cargos hasta decisión)	8		Meses	Periodo promedio de atención											X	N.A.	N.A.	N.A.
	3	Recursos de reposición decididos	7,5%	Atender los recursos de reposición radicados a partir del primero de junio de 2013	2		Meses	Número de Recursos de Reposición con mas de 2 meses											X	N.A.	N.A.	N.A.
			7,5%	Evacuar los recursos de reposición radicados antes del 31 de mayo de 2013, al 30 de noviembre de 2013	353		Número de recursos	Recursos decididos												X	N.A.	N.A.
	4	Recursos de apelación decididos	12%	Resolver recursos de apelación radicados antes del 30 de noviembre de 2012.	12.747 de 12.747		Número	Número de recursos decididos											X	7. Mejoramiento del esquema de control y vigilancia de los derechos del consumidor a nivel nacional.	Mejoramiento en los niveles de atención y oportunidad de trámites y servicios en materia de protección al consumidor	213.750.000
			2%	Resolver recursos de apelación radicados después del 30 de noviembre de 2012	15		Días	Número de Apelaciones con más de 15 días													N.A.	N.A.
				Atender las solicitudes de revocatoria directa radicadas antes del 31 de marzo de 2013, al 30 de noviembre de 2013	308		Solicitudes atendidas	Número de revocatorias decididas												N.A.	N.A.	N.A.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

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 EIC	Andina	Dicto 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	5	Solicitudes de revocatoria directa decididas	2%	Atender las solicitudes de revocatoria directa radicadas después del 30 de marzo de 2013	3		Meses	Número de Revocatorias Directas con más de 3 meses.																				
	6	Consultas relacionadas con las materias a cargo de la Dirección resueltas	7%	Atender las consultas relacionadas con las materias a cargo de la Dirección (consultas que ingresen a partir del 11 de junio de 2013)	30		Días	Número de Consultas con más de 30 días																				
	7	Derechos de petición atendidos	10%	Atender los derechos de petición que se presenten en la Dirección.	0		Derechos de petición	Número de DP con mas de 15 días																				
	8	Informe de las visitas realizadas en virtud de la función de Supervisión, Vigilancia y Control de las instrucciones impartidas por la Entidad en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, así como del cumplimiento del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.	Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Valledupar	16/01/2013	23/01/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma																					
			Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Santa Marta	20/02/2013	27/02/2013																							
Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Montería			20/03/2013	01/04/2013																								
Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Bucaramanga			17/04/2013	24/04/2013																								
		Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Medellín	22/05/2013	27/05/2013																								

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

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 EIC	Adm. Dcto Ley 019	PES - GA	GEL	A.N.C.	Gob. Abierto	N.A.	PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos								
	8	Informe de las visitas realizadas en virtud de la función de Supervisión, Vigilancia y Control de las instrucciones impartidas por la Entidad en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, así como del cumplimiento del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.	15%	Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Armenia	14/06/2013	26/06/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma																			
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Cali	17/07/2013	24/07/2013																					
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de "por definir"	21/08/2013	28/08/2013											X	X									
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Neiva	18/09/2013	25/09/2013																					
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Florencia	16/10/2013	23/10/2013																					
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Barranquilla	20/11/2013	27/11/2013																					
				Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Manizales	18/12/2013	26/12/2013																					
9	Instrucciones en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, emitidas	3%	Revisión de la circular Única, para determinar si es necesario hacer modificaciones a la misma	02/01/2013	28/06/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma													X		N.A.	N.A.	N.A.			

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL

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. Etc.	Aditva	Dcto Ley 019	PES - GA	GEL	A.N.C.	Gob. Abierto	N.A.	PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos	
	10	Reportes de información evaluados	3%	Evaluar los reportes de información que hacen los proveedores en virtud de las instrucciones impartidas por la Entidad	02/07/2013	31/12/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma											X	N.A.	N.A.	N.A.
	11	Puesta en marcha y estabilización del CUN (Código Único Numérico)	5%	Realizar asesorías, mesas técnicas y/o visitas a los proveedores de servicios de comunicaciones en la implementación del CUN	01/03/2013	28/04/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma											X	5. Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional.	Adquisición y desarrollo de software / Desarrollo y ajustes aplicaciones existentes	120.000.000
	12	Sistema de Protección Consumidor con mantenimiento y actualización	1%	Realizar pruebas y ajustes al sistema	18/03/2013	30/04/2013	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
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>																			