

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES 2013

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
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 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor		1	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no merito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos)	5%	Radicar oficios de salida de todas las solicitudes que se presentan ante la Dirección	2.100		Oficios de salida mensuales	Número de oficios de salida mensuales radicados	4.300	3.848	3.842	33.310	107%	5,0%
		2	Investigaciones adelantadas	20%	Atender las investigaciones (desde formulación de cargos hasta decisión)	12		Meses	Periodo promedio de atención	9	11	10	8	104%	20,0%
		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	24	17	4	48	19%	1,4%
				7,5%	Evacuar los recursos de reposición radicados antes del 31 de mayo de 2013, al 30 de noviembre de 2013	353		Número	Número de recursos decididos	42	49	24	401	114%	7,5%
		4	Recursos de apelación decididos	12%	Resolver recursos de apelación radicados antes del 30 de noviembre de 2012 al 30 de junio 2013	12.747		Número	Número de recursos decididos	N.A.	N.A.	N.A.	12.343	97%	11,6%
				2%	Resolver recursos de apelación radicados después del 30 de noviembre de 2012	15		Días	Número de Apelaciones con mas de 15 días	584	3.187	14.657	18.815	0%	0,0%
		5	Solicitudes de revocatoria directa decididas	2%	Atender las solicitudes de revocatoria directa radicadas antes del 31 de marzo de 2013 al 30 de noviembre de 2013	308 de 308		Solicitudes atendidas	Número de revocatorias decididas	0	0	0	26	8%	0,2%
Atender las solicitudes de revocatoria directa radicadas después del 31 de marzo de 2013.	3				Meses	Periodo promedio de atención	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.					
		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., A partir del 11 de Junio de 2013	30		Días	Número de Consultas con mas de 30 días	0	N.A.	0	0	100%	7,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES 2013

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
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 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor	7	Derechos de petición atendidos (1)	10%	Atender los derechos de petición en el termino legal	15		Días	Número de DP con mas de 15 días	79	74	94	1.498	45%	4,5%
		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 Valledupar	16/01/2013	23/01/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	15,0%
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Santa Marta	20/02/2013	27/02/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Montería	20/03/2013	01/04/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Bucaramanga	17/04/2013	24/04/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Medellín	22/05/2013	27/05/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Armenia	14/06/2013	26/06/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Cali	17/07/2013	24/07/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad "Por definir"	21/08/2013	28/08/2013			N.A.	N.A.	N.A.	100%		

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES 2013

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
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 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor	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 Neiva	18/09/2013	25/09/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Florencia	16/10/2013	23/10/2013			100%	N.A.	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Barranquilla	20/11/2013	27/11/2013			N.A.	100%	N.A.	100%		
					Realizar visita a los proveedores u operadores de servicios de comunicaciones en la ciudad de Manizales	18/12/2013	26/12/2013			N.A.	N.A.	100%	100%		
		9	Propuesta de circular externa mediante la cual se modificará la circular en su título 3, elaborada y enviada a la OAJ	3%	Elaborar la propuesta de circular externa mediante la cual se modificará la circular en su título 3	02/01/2013	28/06/2013	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	3,0%
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	N.A.	N.A.	100%	100%	100%	3,0%		
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	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	5,0%		
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	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	1,0%		
TOTAL				100%											84%