

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										FICHA: 4.2
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										
TEMA:		SERVICIOS DE COMUNICACIONES										
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES										
PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2012	PART. %	INDICADOR	Logro	2012	
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	Atender trámites relacionados con la presunta violación a las normas de protección a usuarios de servicios de comunicaciones	1	Denuncias por presunta violación a normas de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y denuncias por silencios administrativos en materia de comunicaciones	Periodo promedio de decisión final	Meses	4	12%	20,00%	57,0%	285,2%	
			2	Resolver las denuncias por presunta violación a normas de protección de usuarios de servicios de comunicaciones en un término máximo de 8 meses	Denuncias radicadas sin decisión final con una duración superior a 8 meses	Número de denuncias	0	8%	0	387	94,0%	
			3	Atención recursos en materia de comunicaciones	Periodo promedio de decisión final	Semanas	8	5%	33%	17,1%	51,4%	
			4	Atención de recursos de apelación en materia de servicios de comunicaciones	Periodo promedio de decisión final	Semanas	3	20%	57%	9,8%	17,2%	
		5	Adelantar actividades de control, vigilancia e inspección a operadores de servicios de comunicaciones	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final	Semanas	6	5%	40,00%	52,7%	131,8%	
		6	Visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	17%	100,00%	100,0%	100,0%		
		7	Atender derechos de petición en materia de comunicaciones	Atención de derechos de petición	Periodo promedio de atención solicitudes	Semanas	3	3%	57,14%	56,2%	98,4%	
		8	Agilizar los procesos de notificación y comunicación a lo proveedores de servicios de comunicaciones	Uso masivo del casillero virtual y desarrollo de la fase II del CUN	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100,00%	100,0%	100,0%	
		9	Realizar diagnóstico comportamiento servicio operadores de comunicaciones y recomendaciones para la mejora	Diagnóstico comportamiento de quejas presentadas por la prestación de servicios de comunicaciones y del comportamiento de los indicadores de servicio, incluyendo recomendaciones para la mejora y plan de choque con los operadores, buscando disminuir el número de quejas	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100,00%	100,0%	100,0%	
TOTAL								100%				