

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - EVALUACIÓN 2011

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										FICHA: 4.2
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										
TEMA:		HABEAS DATA										
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA										
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	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	PART. %	Indicador	Logro	AVANCE 2011	
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	Resolver investigaciones por Habeas data	1	Atención investigaciones por Habeas data	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Meses	4	36%	20,0%	40%		
		Atender recursos	2	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10%	33,3%	43%		
		Evaluar informes control y vigilancia	3	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	4%	44,4%	N.A.	N.A.	
		Disminuir tiempos de respuesta	4	Mejorar los niveles de oportunidad en la atención de los trámites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	100%		
		Prestar apoyo para el desarrollo de herramientas informáticas	5	Virtualización y automatización del procedimiento	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	100%		
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de protección del consumidor	Diseñar plan de divulgación régimen de protección de habeas data	6	Diseño instructivo a operadores y a fuentes de información, realización de campañas de divulgación y conferencias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20%	100%	100%		
TOTAL								100,0%				