

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

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									FICHA: 4.3
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									
TEMA:		TELECOMUNICACIONES									
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - GRUPO DE TELECOMUNICACIONES									
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 sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor	1	Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - sector de Telecomunicaciones y servicios postales-denuncias.	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	4	20%	20,0%	59,4%	
				Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - sector de Telecomunicaciones y servicios postales - silencios administrativos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	4		20,0%	34,6%	
			Mejorar tiempos de respuesta para la atención de recursos de apelación contra decisiones de operadores a 31/12/2011	Atención de recursos de apelación	Periodo promedio de decisión final recursos de apelación	Semana	3	10%	57,1%	15,4%	
			Atender recursos de reposición	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	4%	33,3%	26,8%	
			Evaluar informes control y vigilancia	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	6	3%	40,0%	89,0%	
			Realizar visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	Control y vigilancia - Visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	3%	100%	100%	
			Programa de prevención general en materia de telecomunicaciones	Implementación indicadores y actividades enfocadas a identificar riesgos en la operación del sistema	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	25%	
			Agilizar los procesos de notificación y comunicación a lo proveedores de telefonía móvil	Casillero virtual, implementación código único numérico	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	100%	
			Consolidar los estándares de atención a los usuarios de telefonía móvil e implementación de indicadores para internet	Calculo y difusión índice de calidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	14%	
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	Extender esquemas de supervisión empresarial	9	Actualización Titulo III Circula Única	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	100%	50%	
TOTAL								100,0%			