

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

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									FICHA: 4.1
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									
TEMA:		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS									
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS									
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	Evacuar investigaciones Administrativas	1	Atención investigaciones por posibles violaciones a las normas de protección al consumidor, control de precios, multas por incumplimiento de ordenes impartidas	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Meses	4	50,0%	20,0%	26,8%	
		Atender recursos	2	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10,0%	33,3%	32,1%	
		Prestar apoyo para el desarrollo de herramientas informáticas	3	Implementación sistema de alertas e identificación de tipologías para el registro de denuncias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	100%	83,0%	
		Mejorar tiempos de respuesta y oportunidad de atención	4	Adelantar 84 actuaciones de oficio	Actuaciones iniciadas de oficio	Actuaciones	84	20,0%	84	112	
TOTAL								100,0%			