

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

| MACROPROCESO:                                                |                                                                                                                                                 | VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR                                                                                                                                                                                                         |    |                                                                                                      |                                                    |                     |           |         |           |       | FICHA: 5.1  |  |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------|-----------|---------|-----------|-------|-------------|--|
| PROCESO :                                                    |                                                                                                                                                 | VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR                                                                                                                                                                                                              |    |                                                                                                      |                                                    |                     |           |         |           |       |             |  |
| TEMA:                                                        |                                                                                                                                                 | SUPERVISIÓN EMPRESARIAL                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                                                                                      |                                                    |                     |           |         |           |       |             |  |
| 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 tramites y servicios                 | Evaluar informes control y vigilancia                                                                                                                                                                                                                       | 1  | Evaluación informes control y vigilancia                                                             | Periodo promedio de evaluación final informes      | Semana              | 6         | 23.0%   | 40,0%     | 87,4% |             |  |
|                                                              |                                                                                                                                                 | Atender investigaciones supervisión empresarial                                                                                                                                                                                                             | 2  | Atención investigaciones supervisión empresarial                                                     | Periodo promedio de decisión final investigaciones | Semana              | 8         | 16.0%   | 33,3%     | 46,5% |             |  |
|                                                              |                                                                                                                                                 | Fortalecer el esquema de supervisión empresarial                                                                                                                                                                                                            | 3  | Implementación sistema de alertas, capacitaciones y estudios de mercado                              | Cumplimiento cronograma                            | Fechas programación | 100%      | 17.0%   | 100%      | 100%  |             |  |
| Divulgación de los derechos del consumidor                   | Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor                                                             | Formular instructivos y mecanismos de supervisión                                                                                                                                                                                                           | 4  | Diseño, formulación y elaboración de instructivos y mecanismos de supervisión                        | Cumplimiento cronograma                            | Fechas programación | 100%      | 16.0%   | 100%      | 100%  |             |  |
|                                                              |                                                                                                                                                 | Implementar actividades de divulgación                                                                                                                                                                                                                      | 5  | Diseño contenido link con información para los ciudadanos para acceso a tramites virtuales           | Cumplimiento cronograma                            | Fechas programación | 100%      | 16.0%   | 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 | Impartir instrucciones a sectores críticos que afectan la protección del consumidor                                                                                                                                                                         | 6  | Propuesta de Circular externa que instruya sectores críticos que afectan los derechos del consumidor | Propuesta Circular Externa                         | Documentos          | 1         | 12.0%   | 1         | 1     |             |  |
| TOTAL                                                        |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                                                                                      |                                                    |                     |           | 100,0%  |           |       |             |  |