

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

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	%	
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	40%	
		Atender recursos	2	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	8%	
		Evaluar informes control y vigilancia	3	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	4%	
		Formular sistema de supervisión	4	Elaboración instructivos, establecimiento de indicadores, celebración de convenios, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12%	
		Disminuir tiempos de respuesta	5	Mejorar los niveles de oportunidad en la atención de los trámites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12%	
		Prestar apoyo para el desarrollo de herramientas informáticas	6	Virtualización y automatización del procedimiento	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12%	
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las	Diseñar plan de divulgación régimen de protección de habeas data	7	Diseño instructivo a operadores y a fuentes de información, realización de campañas de divulgación y conferencias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12%	
TOTAL								100,0%	