

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

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	%	
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, silencios administrativos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	4	20%	
		Mejorar tiempos de respuesta para la atención de recursos de apelación contra decisiones de operadores	2	Atención de recursos de apelación	Periodo promedio de decisión final recursos de apelación	Semana	3	10%	
		Atender recursos de reposición	3	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	4%	
		Evaluar informes control y vigilancia	4	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	6	3%	
		Realizar visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	5	Control y vigilancia - Visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	3%	
		Programa de prevención general en materia de telecomunicaciones	6	Implementación indicadores y actividades enfocadas a identificar riesgos en la operación del sistema	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	
		Agilizar los procesos de notificación y comunicación a lo proveedores de telefonía móvil	7	Casillero virtual, implementación código único numérico	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	
		Consolidar los estándares de atención a los usuarios de telefonía móvil e implementación de indicadores para internet	8	Calculo y difusión índice de calidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	
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 Título III Circula Única	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	
TOTAL								100,0%	