

| MACROPROCESO: | | VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--------------|-------------|--|--------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|------------|
| PROCESO : | | PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | FICHA: | | | | | | | | |
| TEMA: | | PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | 2.2 | | | | | | | | |
| RESPONSABLE: | | DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: | | COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: | | GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | PRODUCTO | PART. % Producto | ACTIVIDAD | META | | INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2016 | | | | | | | | | | | | Avance | Cumplimiento | Evaluación |
| | | | | FECHA INICIO | FECHA FINAL | | | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 | oct-16 | nov-16 | dic-16 | | | |
| 2.2-1-1 | Decisiones en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de internet de banda ancha, tomadas. | 12% | Revisar los resultados del informe entregado por el contratista NAE COLOMBIA junto con los soportes recaudados durante el tiempo de medición. | 01/03/2016 | 15/04/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | 100,0% | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 100,0% | 100,00% | 12,0% |
| 2.2-1-2 | | | Expedir el informe de hallazgos debidamente motivado, a partir del cual se puedan adoptar las medidas pertinentes. | 16/04/2016 | 28/06/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 0,0% | 100,0% | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 100,0% | | |
| 2.2-1-3 | | | Tomar decisiones a partir de lo reflejado en el informe de hallazgos. | 01/07/2016 | 15/08/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 100,0% | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 100,0% | | |
| 2.2-1-4 | | | Elaborar Informe sobre las decisiones tomadas en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de internet de banda ancha. | 01/08/2016 | 28/11/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | N.A. | 100,0% | | | |
| 2.2-2-1 | Plan piloto de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos - MASC- en servicios de Comunicaciones, evaluado. | 12% | Elaborar informe de las mesas de trabajo con la CRC y los proveedores de comunicaciones respecto del uso y resultado de los MASC. | | 2 | Informe | Número | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100,0% | 100,00% | 12,0% |
| 2.2-2-2 | | | Elaborar el informe que refleje el comportamiento de la utilización del plan piloto de los MASC en la solución de controversias de los usuarios de los servicios de comunicaciones. | | 1 | Informe | Número | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100,0% | | | |
| 2.2-3-1 | Recursos de apelación de servicios de comunicaciones radicados en la SIC entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, resueltos y/o con pruebas decretadas. | 8% | Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, al 90% (23.428) de los recursos de apelación de servicios de comunicaciones, ingresados entre el 1° de julio de 2014 y el 30 de junio de 2015. | | 90% | Recursos de apelación resueltos y/o con pruebas decretadas | Porcentaje | 2,24% | 11,66% | 17,23% | 29,21% | 48,14% | 57,80% | 70,45% | 86,14% | 88,15% | 90,07% | 90,23% | 90,72% | 90,7% | 100,80% | 8,0% |
| 2.2-4-1 | Recursos de apelación de servicios postales radicados en la SIC al 31 de diciembre de 2015, resueltos y/o con pruebas decretadas. | 8% | Resolver de fondo y/o decretar pruebas al 90% (449) recursos de apelación de servicios postales radicados en la SIC entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015. | | 90% | Recursos de apelación resueltos y/o con pruebas decretadas | Porcentaje | 0,00% | 0,89% | 1,56% | 9,13% | 16,93% | 26,28% | 33,63% | 40,98% | 60,80% | 79,29% | 91,98% | 0,00% | 92,0% | 102,20% | 8,0% |

| MACROPROCESO: | | VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------------|----------------|----------------------------|---------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|--------------|------------|-------|
| PROCESO : | | PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | FICHA: | | | | | | | | | |
| TEMA: | | PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | 2.2 | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE: | | DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: | | COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: | | GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | PRODUCTO | PART. % Producto | ACTIVIDAD | META | | INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2016 | | | | | | | | | | | | Avance | Cumplimiento | Evaluación | |
| | | | | FECHA INICIO | FECHA FINAL | | | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 | oct-16 | nov-16 | dic-16 | | | | |
| 2.2-5-1 | Proyecto Inteligencia de Negocios que permite transformar los datos provenientes de los sistemas transaccionales de la Dirección, en información ordenada y coherente, para lograr eficiencia en el análisis y control visual de los procesos de recursos de apelación -sede empresa, implementado. | 3% | Elaborar una bodega de datos especializada - datamart- para cada proceso que determine la Dirección. | 25/04/2016 | 28/11/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | N.A. | 100,0% | 100,00% | 3,0% | |
| 2.2-5-2 | | | Crear 3 tableros de control - Dashboard - por cada proceso que determine la Dirección. | 01/07/2016 | 22/12/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | | | |
| 2.2-5-3 | | | Depurar los registros correspondientes al proceso de recurso de apelación - sede empresa radicados del 1 de enero del 2013 al 30 de junio de 2016 | 01/04/2016 | 27/10/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 67,0% | 100,0% | N.A. | N.A. | 100,0% | | | |
| 2.2-6-1 | 2° Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Servicios Postales, realizado. | 10% | Diligenciar check list. | 01/07/2016 | 29/08/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 100,0% | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 100,0% | 100,00% | 10,0% | | |
| 2.2-6-2 | | | Realizar evento. | 01/09/2016 | 28/11/2016 | Cumplimiento de cronograma | Fechas programadas | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | 0,0% | 100,0% | N.A. | N.A. | 100,0% | | | | |
| 2.2-7-1 | Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no mérito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos). | 10% | Realizar la pre evaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (denuncias y silencios administrativos positivos). | 33.000 | | Comunicaciones de Salida | Número | 276 | 1368 | 2593 | 1723 | 2461 | 4703 | 3486 | 2858 | 3120 | 3722 | 3502 | 3434 | 33.246,00 | 100,75% | 10,0% | |
| 2.2-8-1 | Informes de visitas de inspección a los operadores postales y proveedores de servicios de comunicaciones elaborados. | 15% | Realizar visitas de inspección a los establecimientos de comercio de los vigilados y generar los respectivos informes. | 48 | | Informe de Visita | Número | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 100,00% | 15,0% |
| 2.2-9-1 | Meta de ejecución presupuestal 2016 cumplida. | 15% | Cumplir la meta de ejecución presupuestal (obligaciones) prevista para el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional". | 100% | | Porcentaje de cumplimiento | Porcentaje | 0,0% | 59,9% | 76,9% | 85,0% | 92,0% | 101,8% | 89,8% | 85,4% | 85,3% | 84,8% | 84,4% | 93,4% | 93,4% | 93,38% | 14,0% | |

| MACROPROCESO: | | VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------|----------------|------------------------|---------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|------------|--------|--------|--------|---------|------|
| PROCESO : | | PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | FICHA: | | | | | | | | | | | | | |
| TEMA: | | PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | 2.2 | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE: | | DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: | | COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: | | GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | PRODUCTO | PART. % Producto | ACTIVIDAD | META | | INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2016 | | | | | | | | | | | | Avance | Cumplimiento | Evaluación | | | | | |
| | | | | FECHA INICIO | FECHA FINAL | | | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 | oct-16 | nov-16 | dic-16 | | | | | | | | |
| 2.2-10-1 | Meta de ejecución de reserva presupuestal cumplida. | 5% | Ejecutar recursos de reserva previstos para el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional". | 100% | | Cumplimiento ejecución | Porcentaje | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 33,0% | 95,0% | 95,0% | 95,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 5,0% | |
| 2.2-11-1 | Monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos realizado. | 2% | Elaborar y presentar trimestralmente un informe a la OAP y a la OCI, de conformidad con el Procedimiento SC01-P03 METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO. | 3 | | Informes | Número | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100,00% | 2,0% |
| | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | 99,74% | 99,01% | | | | | | | | |