

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR

MACROPROCESO:		ASUNTOS JURISDICCIONALES									
PROCESO :		TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR									
TEMA:		DEMANDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR JURISDICCIONAL									
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES - GRUPO DE EFECTIVIDAD DE GARANTÍAS									
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:		ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES ASIGNADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL / FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES									
PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2012	PART. %	Indicador	Logro	2012
Fortalecimiento institucional en materia de asuntos jurisdiccionales	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional	Atender demandas en materia de protección del consumidor jurisdiccional	1	Atención demandas de protección del consumidor jurisdiccional radicadas antes del 2012-01-01	Demandas radiadas antes del 2012-01-01 sin emisión de fallo definitivo	Número demandas	0	24,0%	0	607	87,9%
			2	Atención demandas de protección del consumidor jurisdiccional radicadas a partir del 2012-01-01	Periodo promedio de decisión final	Meses	4	12,0%	20,00%	36,4%	181,8%
			3	Resolver las demandas de protección al consumidor jurisdiccional en un termino máximo de doce (12) meses a partir de la radicación de la solicitud (con fecha de radicación a partir del 2012-01-01)	Demandas radiadas a partir del 2012-01-01 sin emisión de fallo definitivo y con un termino superior a doce (12) meses .	Número demandas	0	12,0%	0	0	100,0%
			4	Atención recursos, nulidades, aclaratorias	Periodo promedio de decisión final recursos, nulidades, aclaratorias	Semanas	4	5,0%	50,00%	50,9%	101,7%
		5	Atender denuncias por incumplimiento a sentencias proferidas en materia de protección al consumidor jurisdiccional	Atención denuncias por incumplimiento a sentencias proferidas en materia de protección al consumidor jurisdiccional	Denuncias radicadas sin decisión final con una duración superior a 3 (tres) meses	Número denuncias	0	8,0%	0	0	100,0%
		6	Atender solicitudes de concesión de recursos de apelación en materia de protección al consumidor jurisdiccional	Evaluación concesión recursos de apelación	Periodo promedio de decisión final	Semanas	1	3,0%	80,00%	68,5%	85,6%
		7	Atender sentencias tribunal o juzgados	Atención sentencias tribunal o juzgados	Periodo promedio de decisión final	Semanas	1	3,0%	80,00%	N.A	N.A.
		8	Desarrollar un programa de soluciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor	Desarrollo Programa de soluciones jurisdiccional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	100%	100,0%	100,0%
		9	Casos solucionados en el punto de soluciones al consumidor, estado esperado a partir de julio de 2012	Casos solucionados en el punto de soluciones al consumidor, estado esperado a partir de julio de 2012	Porcentaje de casos solucionados en el punto de solucionar al consumidor	Porcentaje	25%	8,0%	25%	35,0%	140,0%
		10	Desarrollar el Banco de peritos para atender trámite de demandas de protección del consumidor jurisdiccional	Desarrollo Banco de peritos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%	100%	100,0%	100,0%
TOTAL								100%			