

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE  
USUARIOS DE COMUNICACIONES - 2014



**PROGRAMACIÓN ANUAL**

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																	FICHA:					
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR																	2.2					
TEMA:		PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES																						
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES																						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS																						
ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO																						
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2014		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION PLAN DE ACCIÓN 2014												AVANCE 2014	% de cumplimiento	Evaluación		
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14					
1	Programa de autocomposición fortalecido	35,0%	Facilitar a los proveedores de servicios de comunicaciones TIGO; ETB; COMCEL; TELMEX y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES los recursos de apelación radicados ante la Entidad entre el 1 de enero de 2014 al 30 de noviembre de 2014.	99%		Porcentaje	Expedientes entregados	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	100%	35,0%		
			Elaborar y dar despliegue a los indicadores sobre los arreglos directos (entendimiento entre operadores y usuarios)	2		Informes	Número de informes publicados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2				
2	Modificación del título III de la Circular Única, realizada	5,0%	Elaborar y enviar a la OAJ la propuesta de modificación del título III de la Circular Única y la hoja de ruta	01/01/2014	30/05/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,0%
3	Recursos de reposición decididos	10,0%	Atender los recursos de reposición radicados antes de junio de 2012 a más tardar el 30 de junio de 2014	01/01/2014	30/06/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	10,0%	
			Atender los recursos de reposición radicados después de junio de 2012 y hasta el 30 de diciembre de 2013	01/01/2014	30/04/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	85%	5%	10%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%			
4	Recursos de apelación - sede de empresa	5,0%	Atender el 65% de los recursos de apelación sede empresa radicados durante el primer semestre de 2014.	01/01/2014	30/06/2014	Actos administrativos	Número de actos administrativos expedidos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	18%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	18%	27%	1,4%	
		10,0%	Resolver al 31 de diciembre de 2014 el 90% de los recursos de apelación presentados en el trámite de sede de empresa y radicados por los proveedores de servicios de comunicaciones en los años 2011, 2012 y 2013.	01/07/2014	31/12/2014	Actos administrativos	Número de actos administrativos expedidos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	70,0%	70,0%	70,0%	7,0%	
5	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no merito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos)	20,0%	Preevaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de comunicaciones u operadores postales.	3400 mensuales		Comunicaciones de salidas mensuales	Informe - mensual	N.A.	4267	4183	3996	4634	4549	4960	3477	3138	3167	2869	2642	41882	103%	20,0%		
6	Meta de ejecución presupuestal cumplida	10%	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	Cumplimiento	N.A.	N.A.	77%	70%	78%	73%	83%	85%	75%	94%	94%	95%	95%	95%	9,5%		
7	Adelantar los silencios administrativos positivos pendientes de tramitar.	5%	Atender al 31 de diciembre de 2014 los silencios administrativos positivos radicados ante la Entidad durante el cuarto (4) trimestre del año 2013 y primer (1) trimestre del año 2014.	01/07/2014	31/12/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	98,7%	98,7%	98,7%	4,9%		
		<b>100%</b>																	<b>71%</b>	<b>88%</b>				