

PROGRAMACIÓN ANUAL

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR								
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR								
TEMA:		PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES								
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES				FICHA:	2.2			
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	PROYECTO DE INVERSIÓN - PLAN DE COMPRAS		
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			PROYECTO DE INVERSIÓN	ACTIVIDAD DEL P.I.	PRESUPUESTO DE LA ACTIVIDAD Pesos
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
			Elaborar y dar despliegue a los indicadores sobre los arreglos directos (entendimiento entre operadores y usuarios)	2		Informes	Número de informes publicados			
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
			Revisar jurídicamente la propuesta	01/06/2014	30/06/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma			
			Expedir el acto administrativo	01/07/2014	30/07/2014	Fechas programadas	Cumplimiento de cronograma			
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
			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			
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
		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
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	N.A	N.A
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	N.A
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
		100%								

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
JURÍDICA
JURÍDICA
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR
CONSUMIDOR