



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES  
 EVALUACION PLAN DE ACCIÓN 2015

 <b>INDUSTRIA Y COMERCIO</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>		<b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b>															
<b>MACROPROCESO:</b>		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR															
<b>PROCESO :</b>		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR															
<b>TEMA:</b>		PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES															
<b>RESPONSABLE:</b>		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES						<b>FICHA:</b>		2.2							
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD/ COMPETITIVIDAD Y CREDIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS															
<b>ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO															
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015									
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento	Evaluación	
1	Resoluciones numeradas de formulación de Pliego de Cargos - Supervisión, Control y Vigilancia Regímenes de Comunicaciones.	15%	Iniciar investigaciones de oficio en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones en los siguientes 5 temas: 1.Cobros indebidos por cambios de modalidad. 2.No atención de requerimientos por parte de los vigilados. 3.Incumplimiento de promociones y ofertas. 4.No recepción de PQR'S. 5. Cláusula Aceleratoria	5		Número	Actos Administrativos	0	2	0	0	0	0	0	5	100%	15%
2	Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no mérito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos)	17%	Preevaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (denuncias y silencios administrativos positivos)	33.000		Número	Comunicaciones de Salidas	2475	3545	4107	2930	1682	3346	31102	94%	16%	
3	Estudio Previo radicado para adelantar el proceso de contratación que permita realizar la medición de las velocidades del servicio de internet banda ancha prestado por los proveedores de servicios de comunicaciones en las principales ciudades de Colombia.	10%	Adelantar los trámites previos para presentar el Estudio Previo de contratación al área encargada (establecer contactos, establecer necesidades y prioridades, identificación de las ciudades en donde se realizaría el estudio, población) con el fin de efectuar una medición real de la capacidad de transmisión de datos (medido en kbps) con que cuenta el servicio de internet proporcionado por cada uno de los proveedores de servicios de comunicaciones que prestan sus servicios en Colombia	1		Número	Estudio Previo radicado	0	1	0	0	0	0	1	100%	10%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES  
 EVALUACION PLAN DE ACCIÓN 2015

No		PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015							
					FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento
		<b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b>														
<b>MACROPROCESO:</b>		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR														
<b>PROCESO :</b>		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR														
<b>TEMA:</b>		PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES														
<b>RESPONSABLE:</b>		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES					<b>FICHA:</b>	2.2								
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD/ COMPETITIVIDAD Y CREDIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS														
<b>ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO														
4	Cartillas y folleto de actualización de contenido de Servicios de Comunicaciones y Postales impreso y/o publicada en página web.	15%	Entregar contenido a OSCAE de la guía N°1 Entregar contenido a OSCAE de la guía N°2 Entregar contenido a OSCAE de la guía N°3	01/02/2015 01/05/2015 01/09/2015	28/02/2015 31/05/2015 30/09/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	N.A. N.A. N.A.	N.A. N.A. N.A.	N.A. N.A. 100%	N.A. N.A. N.A.	N.A. N.A. N.A.	100% 100% 100%	100%	15%	
5	Informe de visita de inspección a los operadores postales de mensajería expresa.	10%	Realizar visitas de inspección a los establecimientos de comercio de los operadores de servicios postales de mensajería expresa para verificar indicadores de calidad en los tiempos de entrega establecidos por el regulador que prestan sus servicios.	22		Número	Informe de visitas	0	6	6	3	3	1	22	100%	10%
6	Modificación del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizada.	5%	Elaborar o enviar a la OAJ la propuesta de modificación del Título III de la Circular Única y la hoja de ruta. Evaluar los comentarios al proyecto del Titulo III de la Circular Única Socializar con la CRC la modificación del Título III de la Circular Única Publicación para comentarios de la modificación de la Circular Única.	01/02/2015 15/07/2015 01/09/2015 01/10/2015	31/05/2015 15/09/2015 07/10/2015 31/10/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	N.A. N.A. N.A. N.A.	N.A. N.A. N.A.	N.A. 0% N.A. N.A.	N.A. 0% N.A. 100%	N.A. 100% N.A. N.A.	100% 85% 100% 100%	97%	5%	
7	Actos Administrativos numerados que resuelven y/o decretan pruebas en el trámite de los recursos de apelación sede de empresa.	15%	Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, en el 90% de los recursos de apelación de servicios de comunicaciones, ingresados desde el año 2011 y hasta el 30 de junio de 2014 Resolver de fondo y/o decretar las pruebas a que haya lugar, en el 50% de los recursos de apelación de servicios de postales, ingresados al 31 de diciembre de 2013	01/01/2015 01/01/2015	30/11/2015 22/12/2015	Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	2% 5%	2% 6%	3% 33%	1% 26%	40% 5%	16% 9%	106% 90%	98%	15%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES  
 EVALUACION PLAN DE ACCIÓN 2015

 <b>INDUSTRIA Y COMERCIO</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>		<b>PROGRAMACIÓN ANUAL</b>															
<b>MACROPROCESO:</b>		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR															
<b>PROCESO :</b>		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR															
<b>TEMA:</b>		PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES															
<b>RESPONSABLE:</b>		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PROTECCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES					<b>FICHA:</b>		2.2								
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL / CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD/ COMPETITIVIDAD Y CREDIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS															
<b>ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO															
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2015									
				FECHA INICIO	FECHA FINAL			jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AVANCE 2015	% de cumplimiento	Evaluación	
8	Ejecución de reserva presupuestal, ejecutada.	3%	Cumplir con la ejecución presupuestal de la reserva de 2014 (obligaciones) del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional"	100%		Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	85%	85%	97%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	3,0%
9	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%		Fechas Programadas	Cumplimiento de Cronograma	95%	85%	85%	81%	73%	95%	95%	95%	95,2%	10%
		<b>100%</b>														<b>98%</b>	<b>98%</b>