

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
 PLAN DE ACCIÓN - PROGRAMACIÓN ANUAL  
 DELEGATURA PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR  
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION ALCONSUMIDOR 2013

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR											3,1		
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
TEMA:		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS													
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR													
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:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR													
PROGRAMA	ACCIÓN	No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META 2013		UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	EVALUACION 2013					
						FECHA INICIO	FECHA FINAL			Octubre	Noviembre	Diciembre	AVANCE DICIEMBRE 2013	% de cumplimiento	Evaluación
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor	1	Investigaciones adelantadas por incumplimiento a órdenes impartidas	20%	Atender investigaciones por incumplimiento a órdenes impartidas (a partir de la solicitud de explicaciones)	3,5		Meses	Periodo promedio de atención	1,9	1,3	0,7	2,90	120%	20,0%
		2	Investigaciones administrativas resueltas	37%	Resolver las investigaciones de protección del consumidor en un termino máximo de 9 meses	9		Meses	Periodo promedio de atención	8,7	6,7	9,7	9	105%	37,0%
		3	Recursos de reposición y revocatorias decididos	15%	Atender recursos de reposición y revocatoria contra actos expedidos en materia de protección del consumidor facultades administrativas	2		Meses	Tiempo máximo de atención	7,0	13,0	7,0	131	28%	4,2%
		4	Derechos de petición atendidos	18%	Atender derechos de petición en un tiempo máximo de 15 días hábiles	0		Derechos de petición	Ningún derecho de petición atendido en un tiempo superior a 15 días hábiles	7	0	2	19	95%	17,1%
		5	Informe semestral de sanciones impuestas publicado	9%	Producir y publicar los informes de sanciones impuestas por violación a las normas de protección del consumidor semestralmente	2		Informes	Nº de informes publicados	0	0	1	2	100%	9,0%
		6	Sistema de Protección Consumidor con mantenimiento y actualización	1%	Realizar pruebas y ajustes al sistema	18/03/2013	14/06/2013	Fechas de Programación	Cumplimiento de Cronograma	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	1,0%
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>									<b>91,4%</b>	<b>88,3%</b>	