

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										Ficha 4.1
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										
TEMA:		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS										
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECCIÓN 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	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2012	PART. %	Indicador	Logro	2012	
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	Atender denuncias de protección al consumidor en desarrollo de facultades administrativas	1	Atención denuncias por presunta violación a las normas de protección al consumidor, multas por incumplimiento de ordenes impartidas	Periodo promedio de decisión final	Meses	4	30,0%	20,00%	37,3%	186,5%	
			2	Atención investigaciones de supervisión empresarial en materia de protección del consumidor	Periodo promedio de decisión final	Meses	4	10,0%	20,00%	43,8%	218,8%	
			3	Resolver denuncias de protección del consumidor en un termino máximo de 12 meses	Denuncias (de terceros o de oficio) sin decisión final con una duración superior a 12 meses	Numero de denuncias	0	15,0%	0	0	100,0%	
			4	Inicio de investigaciones de protección al consumidor de alto impacto	Investigaciones iniciadas	Investigación / trimestral	10	15,0%	40	44	110,0%	
			5	Atender recursos contra actos expedidos en materia de protección del consumidor facultades administrativas	Resolver solicitudes de recursos de reposición y apelación en un termino máximo de 2 meses	Solicitudes de recursos sin decisión final con una duración superior a 2 meses	Numero recursos	0	10,0%	0	101	55,0%
			6	Atender derechos de petición en materia de investigaciones administrativas	Atención de derechos de petición	Periodo promedio de atención a la solicitud	Semanas	3	10,0%	57,14%	94,0%	164,5%
			7	Presentar informe de sanciones impuestas por violación a las normas de protección del consumidor	Remitir al área de comunicaciones informe de sanción impuestas por violación a las normas de protección del consumidor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%	100,00%	100,0%	100,0%
TOTAL								100%				