

AREA		Delegatura para la Protección del Consumidor										SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2017										CUMPLIMIENTO				
AREA Y/O DEPENDENCIA RESPONSABLE		Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones																								
Cód. Actividades / Producto	Objetivo Estratégico	Producto	Part. %	Meta de Producto	Unidad de Medida	Actividad	Part. Actividad %	Fecha Inicio	Fecha Final	Áreas/Dependencias responsables	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Participación porcentual actividad frente al producto	Avance reportado por actividad, validado por la OAP	Eficacia de la gestión del periodo evaluado	EFICACIA	EFICIENCIA	
2.2-1-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Trámites en materia de supervisión, vigilancia y control en la protección de usuarios de servicios de comunicaciones adelantados.	20%	73,00	Númerica	Decidir de fondo cinco (5) investigaciones de alto impacto en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.	25%	02/01/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		18%	18%	20%	40%	40%	80%	80%	80%	100,00%	5,00%	100,00%	5,00%	100%	100%	
2.2-1-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Trámites en materia de supervisión, vigilancia y control en la protección de usuarios de servicios de comunicaciones adelantados.	20%	73,00	Númerica	Realizar cuarenta y ocho (48) vistas de inspección a los establecimientos de comercio de los vigilados y generar los respectivos informes.	50%	02/01/2017	15/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	21%	21%	21%	50%	71%	70%	91%	96%	100%		10,00%	100,00%	10,00%	100%	100%	
2.2-1-3	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Trámites en materia de supervisión, vigilancia y control en la protección de usuarios de servicios de comunicaciones adelantados.	20%	73,00	Númerica	Realizar veinte (20) formulaciones de pliego de cargos a partir de los informes de las vistas de inspección.	25%	02/02/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		0%	40%	35%	60%	75%	90%	100%			5,00%	100,00%	5,00%	100%	100%	
2.2-2-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Solicitudes (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no mérito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos) avocadas	12%	27.500,00	Númerica	Realizar la pre evaluación de las quejas radicadas ante la Dirección por los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (denuncias y silencios administrativos positivos).	100%	02/02/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	9,00%	9%	25%	44%	0%	0%	67%	77%	77%	100,00%	12,00%	100,00%	12,00%	100%	100%	
2.2-3-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Propuesta de modificación al Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, presentada al Superintendente	5%	1,00	Númerica	Elaborar y enviar a la Oficina Asesora Jurídica la propuesta de modificación del Título III y la hoja de ruta.	50%	01/03/2017	15/06/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		0%	0%	100%								2,50%	100,00%	2,50%	100%	100%
2.2-3-3	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Propuesta de modificación al Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, presentada al Superintendente	5%	1,00	Númerica	Ajustar la propuesta de modificación al Título III de la Circular Única y remitirla a la Oficina Asesora Jurídica.	15%	10/07/2017	14/07/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones					100%							0,75%	100,00%	0,75%	100%	100%
2.2-3-5	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Propuesta de modificación al Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, presentada al Superintendente	5%	1,00	Númerica	Revisar los comentarios presentados a la propuesta de modificación al Título III de la Circular Única.	15%	31/07/2017	15/09/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Grupo de Trabajo de Regulación					0%	0%	100%					0,75%	100,00%	0,75%	100%	100%
2.2-3-6	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Propuesta de modificación al Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, presentada al Superintendente	5%	1,00	Númerica	Presentar la propuesta de modificación al Título III de la Circular Única al Superintendente.	20%	18/09/2017	02/10/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Grupo de Trabajo de Regulación					0%	0%	100%					1,00%	100,00%	1,00%	100%	100%
2.2-4-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Informe de Supervisión al comportamiento de las líneas telefónicas de atención al usuario de los PRST, elaborado y entregado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	5%	1,00	Númerica	Elaborar estudios previos.	30%	02/05/2017	31/07/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones			0%	100%								1,50%	100,00%	1,50%	100%	100%
2.2-4-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Informe de Supervisión al comportamiento de las líneas telefónicas de atención al usuario de los PRST, elaborado y entregado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	5%	1,00	Númerica	Solicitar la contratación.	10%	01/07/2017	31/07/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones					100%							0,50%	100,00%	0,50%	100%	100%
2.2-4-3	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Informe de Supervisión al comportamiento de las líneas telefónicas de atención al usuario de los PRST, elaborado y entregado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	5%	1,00	Númerica	Revisar y aprobar los estudios previos.	10%	01/08/2017	15/08/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Grupo Trabajo de Contratación					0%	0%	100%					0,50%	100,00%	0,50%	100%	95%
2.2-4-5	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Informe de Supervisión al comportamiento de las líneas telefónicas de atención al usuario de los PRST, elaborado y entregado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	5%	1,00	Númerica	Recibir el informe por parte del Contratista.	50%	01/09/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones						0%	30%	70%	90%	100,00%		2,50%	100,00%	2,50%	100%	100%
2.2-5-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Observatorio de cambios y movimientos que se producen en el sector de las telecomunicaciones. (Estrategias de lanzamiento, acciones de marketing, promoción de productos y cambios tarifarios que realizan los proveedores) entregado	10%	1,00	Númerica	Elaborar estudios previos.	30%	02/05/2017	31/07/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones			0%	100%								3,00%	100,00%	3,00%	100%	100%
2.2-5-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Observatorio de cambios y movimientos que se producen en el sector de las telecomunicaciones. (Estrategias de lanzamiento, acciones de marketing, promoción de productos y cambios tarifarios que realizan los proveedores) entregado	10%	1,00	Númerica	Solicitar la contratación.	10%	01/07/2017	31/07/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones				100%								1,00%	100,00%	1,00%	100%	100%
2.2-5-3	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Observatorio de cambios y movimientos que se producen en el sector de las telecomunicaciones. (Estrategias de lanzamiento, acciones de marketing, promoción de productos y cambios tarifarios que realizan los proveedores) entregado	10%	1,00	Númerica	Revisar y aprobar los estudios previos.	10%	01/08/2017	15/08/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Grupo Trabajo de Contratación					0%	0%	100%					1,00%	100,00%	1,00%	100%	95%
2.2-5-5	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Observatorio de cambios y movimientos que se producen en el sector de las telecomunicaciones. (Estrategias de lanzamiento, acciones de marketing, promoción de productos y cambios tarifarios que realizan los proveedores) entregado	10%	1,00	Númerica	Recibir el informe por parte del Contratista.	50%	01/09/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones					0%	0%	30%	30%	90%	100,00%		5,00%	100,00%	5,00%	100%	100%
2.2-6-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulan la metrología legal.	Recursos de apelación de servicios de comunicaciones y servicios postales radicados en la SIC entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de junio de 2017, resultados.	15%	90,00	Porcentual	Resolver de fondo los recursos de apelación de servicios de comunicaciones, radicados entre el 1° de enero de 2016 y el 30 de junio de 2017.	90%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	23%	31%	36%	41%	56%	68%	9%	103%	103%	103%	13,50%	102,69%	13,50%	100%	100%	

AREA		Delegatura para la Protección del Consumidor										SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2017										CUMPLIMIENTO				
AREA Y/O DEPENDENCIA RESPONSABLE		Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones										Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Participación porcentual actividad frente al producto	Avance reportado por actividad, validado por la OAP	Eficacia de la gestión del periodo evaluado	EFICACIA	EFICIENCIA
Cód. Actividades / Producto	Objetivo Estratégico	Producto	Part. %	Meta de Producto	Unidad de Medida	Actividad	Part. Actividad %	Fecha Inicio	Fecha Final	Áreas/Dependencias responsables																
2.2-6-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Recursos de apelación de servicios de comunicaciones y servicios postales radicados en la SIC entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de junio de 2017, resueltos.				Resolver de fondo los recursos de apelación de servicios postales, ingresados entre el 1° de enero de 2016 y el 30 de junio de 2017.	10%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	16%	23%	36%	36%	41%	55%	56%	68%	79%	95%	1,50%	95,49%	1,43%	95%	0%	
2.2-7-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Investigaciones administrativas por Silencio Administrativo Positivo iniciadas entre el 1 de noviembre de 2016 y el 30 de junio de 2017, decididas.	10%	90,00	Porcentual	Decretar los actos de pruebas a que haya lugar dentro de los tres (3) meses siguientes, a la formulación de cargos...	50%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	64%	73%	84%	89%	91%	92%	93%	93%	93%	93%	5,00%	92,97%	4,65%	93%	0%	
2.2-7-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Investigaciones administrativas por Silencio Administrativo Positivo iniciadas entre el 1 de noviembre de 2016 y el 30 de junio de 2017, decididas.	10%	90,00	Porcentual	Decidir las investigaciones dentro de los seis (6) meses siguientes, a la formulación de cargos..	50%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	51%	51%	51%	48%	56%	64%	77%	81%	84%	84%	5,00%	84,00%	4,20%	84%	0%	
2.2-8-1	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Aplicativo para el traslado virtual de recursos de apelación de servicios de comunicaciones, implementado	4%	1,00	Númérica	Desarrollar la plataforma que permita el traslado de expedientes de manera virtual para el recurso de apelación.	30%	01/02/2017	27/04/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Oficina de Tecnología e Informática		50%	50%	100%							1,20%	100,00%	1,20%	100%	100%	
2.2-8-2	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Aplicativo para el traslado virtual de recursos de apelación de servicios de comunicaciones, implementado	4%	1,00	Númérica	Implementar para uso de al menos cuatro (4) proveedores de servicios de comunicaciones la plataforma que permita el traslado de expedientes de manera virtual para el recurso de apelación.	30%	01/05/2017	31/10/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Oficina de Tecnología e Informática			0%	0%	0%	0%	0%	100%			1,20%	100,00%	1,20%	100%	100%	
2.2-8-3	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal.	Aplicativo para el traslado virtual de recursos de apelación de servicios de comunicaciones, implementado	4%	1,00	Númérica	Ejecución y puesta en marcha de la herramienta.	40%	04/07/2017	22/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Oficina de Tecnología e Informática					0%	0%	60%	80%	90%	100%	1,60%	100,00%	1,60%	100%	100%	
2.2-9-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Recursos asignados por el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional", ejecutados por obligaciones	8%	96,00	Porcentual	Cumplir la meta mensual acumulada de ejecución presupuestal (obligaciones) del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional".	100%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	54%	61%	69%	79%	82%	83%	82%	80%	85%	102%	8,00%	102,43%	8,00%	100%	100%	
2.2-10-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Recursos de reserva presupuestal 2016 del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional", ejecutados	2%	100,00	Porcentual	Ejecutar la reserva presupuestal de 2016 del proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional".	100%	02/01/2017	29/12/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	42%	44%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2,00%	100,00%	2,00%	100%	100%	
2.2-11-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Documentación (Manuales y/o Procedimientos) del proceso PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, actualizados y publicados en el Sistema Integral de Gestión Institucional	3%	100,00	Porcentual	Elaborar y presentar propuesta de actualización de la documentación (procedimientos Investigaciones Oficiosas - facultades administrativas - servicios postales y de telecomunicaciones, Procedimiento de Recursos de Apelaciones y de queja contra las decisiones de proveedores de comunicaciones y operaciones postales, e Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección a usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales - facultades administrativas), a la Oficina Asesora de Planeación.	70%	08/05/2017	23/06/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones			0%	100%							2,10%	100,00%	2,10%	100%	100%	
2.2-11-3	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Documentación (Manuales y/o Procedimientos) del proceso PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, actualizados y publicados en el Sistema Integral de Gestión Institucional	3%	100,00	Porcentual	Ajustar la propuesta de actualización de la documentación y remitirla a la Oficina Asesora de Planeación.	30%	17/07/2017	04/08/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones					0%	0%	100%				0,90%	100,00%	0,90%	100%	95%	
2.2-12-1	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Mapa de riesgos del proceso "PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES", actualizado en el módulo de riesgos del SIGI	3%	1,00	Númérica	Elaborar y enviar a la Oficina Asesora de Planeación, la propuesta de actualización del mapa de riesgos del proceso.	70%	03/04/2017	28/04/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		100%									2,10%	100,00%	2,10%	100%	100%	
2.2-12-3	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Mapa de riesgos del proceso "PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES", actualizado en el módulo de riesgos del SIGI	3%	1,00	Númérica	Ajustar la propuesta del proceso "PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, en el formato de excel establecido y enviarlo a la OAP (el envío debe realizarlo el líder del proceso)	30%	01/06/2017	30/06/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones				100%							0,90%	100,00%	0,90%	100%	100%	
2.2-13-4	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Proyectos de inversión actualizados y planes anuales de adquisición y planes de acción 2018 formulados	3%	100,00	Porcentual	Elaborar, cuando aplique, las propuestas de Proyecto de Inversión, Plan Anual de Adquisiciones y Plan de Acción 2018 y remitirlas a la OAP.	50%	06/11/2017	10/11/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Oficina Asesora de Planeación								0%	100%		1,50%	100,00%	1,50%	100%	100%	
2.2-13-6	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales	Proyectos de inversión actualizados y planes anuales de adquisición y planes de acción 2018 formulados	3%	100,00	Porcentual	Realizar, cuando aplique, los ajustes requeridos por la OAP a las propuestas de Proyecto de Inversión, Plan Anual de Adquisiciones y Plan de Acción 2018 y remitirlas a la OAP.	50%	20/11/2017	24/11/2017	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones-Oficina Asesora de Planeación									100%		1,50%	100,00%	1,50%	100%	100%	
<b>EFICACIA PERIODO EVALUADO</b>																								<b>98,78%</b>		
<b>EFICIENCIA</b>																								<b>89,84%</b>		