

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL										
NUEVAS CREACIONES										
Patentes de Invención y PCT Fase Nacional										
1	En trámite inicio periodo	7.315	7.542	5.945	3.767	Cobertura	19,8%	39,5%	54,8%	42,8%
	+ Solicitudes	2.094	2.281	2.387	2.366	Eficiencia	89,2%	170,0%	191,2%	110,9%
	- Atención solicitudes	1.867	3.878	4.565	2.623	Crecimiento solicitudes	5,5%	8,9%	4,6%	-0,9%
	En trámite fin periodo	7.542	5.945	3.767	3.510	Crecimiento atención	-19,9%	107,7%	17,7%	-42,5%
Modelos de Utilidad										
2	En trámite inicio periodo	511	425	367	223	Cobertura	44,9%	49,2%	64,9%	59,6%
	+ Solicitudes	260	298	268	210	Eficiencia	133,1%	119,5%	153,7%	122,9%
	- Atención solicitudes	346	356	412	258	Crecimiento solicitudes	34,7%	14,6%	-10,1%	-21,6%
	En trámite fin periodo	425	367	223	175	Crecimiento atención	30,6%	2,9%	15,7%	-37,4%
Diseños Industriales										
3	En trámite inicio periodo	698	210	168	259	Cobertura	80,8%	75,9%	72,3%	81,8%
	+ Solicitudes	396	486	766	578	Eficiencia	223,2%	108,6%	88,1%	118,5%
	- Atención solicitudes	884	528	675	685	Crecimiento solicitudes	-0,8%	22,7%	57,6%	-24,5%
	En trámite fin periodo	210	168	259	152	Crecimiento atención	68,4%	-40,3%	27,8%	1,5%
Trazado de Circuitos integrados										
4	En trámite inicio periodo	1	2	0	1	Cobertura				
	+ Solicitudes	1	1	2	5	Eficiencia				
	- Atención solicitudes	0	3	1	2	Crecimiento reportes				
	Solicitudes en trámite fin periodo	2	0	1	4	Crecimiento atención				
Inscripciones en el registro de nuevas creaciones										
5	En trámite inicio periodo	26	0	0	0	Cobertura	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	+ Solicitudes	75	138	277	223	Eficiencia				
	- Atención solicitudes	101	138	277	223	Crecimiento solicitudes	-34,2%	84,0%	100,7%	-19,5%
	En trámite fin periodo	0	0	0	0	Crecimiento atención	-5,6%	36,6%	100,7%	-19,5%
Recursos nuevas creaciones										
6	En trámite inicio periodo	318	259	396	389	Cobertura	75,3%	45,3%	72,4%	51,4%
	+ Recursos presentados	729	465	1.015	905	Eficiencia	108,1%	70,5%	100,7%	73,5%
	- Recursos atendidos	788	328	1.022	665	Crecimiento solicitudes	34,3%	-36,2%	118,3%	-10,8%
	En trámite fin periodo	259	396	389	629	Crecimiento atención	86,3%	-58,4%	211,6%	-34,9%
Patentes PCT -Solicitudes presentadas en Colombia										
7	En trámite inicio periodo	0	0	0	1	Cobertura	100,0%	100,0%	92,3%	100,0%
	+ Solicitudes	10	4	13	15	Eficiencia	100,0%	100,0%	92,3%	106,7%
	- Envío oficina internacional	10	4	12	16	Crecimiento solicitudes	-33,3%	-60,0%	225,0%	15,4%
	En trámite fin periodo	0	0	1	0	Crecimiento atención	-33,3%	-60,0%	200,0%	33,3%
Consultas personales - patentes										
8	+ Atención consultas personales	378	921	1.546	1.058	Crecimiento atención	100,0%	143,7%	67,9%	-31,6%
Búsquedas tecnológicas										
9	Solicitudes	52	30	14	26	Cobertura	91,5%	96,0%	92,9%	95,5%
	+ Solicitudes	301	322	350	309	Eficiencia	107,3%	105,0%	96,6%	103,6%
	- Atención solicitudes	323	338	338	320	Crecimiento solicitudes	11,1%	7,0%	8,7%	-11,7%
	En trámite	30	14	26	15	Crecimiento atención	20,1%	4,6%	0,0%	-5,3%
DISTINTIVOS										
Marcas y lemas comerciales										
1	+ Solicitudes	34.935	32.867	23.626	27.219	Eficiencia	76,4%	104,9%	86,9%	85,4%
	- Atención solicitudes	26.678	34.466	20.533	23.242	Crecimiento solicitudes	0,4%	-5,9%	-28,1%	15,2%
Marcas y lemas comerciales multiclase										
	+ Solicitudes			9.281	11.838					

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
Nombres y enseñas comerciales										
2	En trámite inicio periodo	35	52	35	21	Cobertura	91,5%	94,5%	96,6%	84,7%
	+ Solicitudes	578	586	575	508	Eficiencia	97,1%	102,9%	102,4%	88,2%
	- Atención solicitudes	561	603	589	448	Crecimiento solicitudes	-4,3%	1,4%	-1,9%	-11,7%
	En trámite fin periodo	52	35	21	81	Crecimiento atención	-6,3%	7,5%	-2,3%	-23,9%
Denominaciones de origen										
3	En trámite inicio periodo	67	56	120	1	Cobertura	18,8%	7,7%	99,2%	0,0%
	+ Solicitudes	2	74	1	2	Eficiencia				
	- Atención solicitudes	13	10	120	0	Crecimiento solicitudes	-96,9%	3600,0%	-98,6%	100,0%
	En trámite fin periodo	56	120	1	3	Crecimiento atención				
Recursos - Signos Distintivos										
4	En trámite inicio periodo	962	1.227	3.379	2.905	Cobertura	83,1%	68,5%	72,1%	92,1%
	+ Solicitudes	6.294	9.500	7.035	5.221	Eficiencia	95,8%	77,3%	106,7%	143,4%
	- Atención solicitudes	6.029	7.348	7.509	7.488	Crecimiento solicitudes	-24,5%	50,9%	-25,9%	-25,8%
	En trámite fin periodo	1.227	3.379	2.905	638	Crecimiento atención	-24,0%	21,9%	2,2%	-0,3%
Cancelación de registro de signos distintivos										
5	En trámite inicio periodo	330	302	269	193	Cobertura	60,3%	72,9%	77,6%	63,1%
	+ Solicitudes	430	691	594	590	Eficiencia	106,5%	104,8%	112,8%	83,7%
	- Atención solicitudes	458	724	670	494	Crecimiento solicitudes	-32,1%	60,7%	-14,0%	-0,7%
	En trámite fin periodo	302	269	193	289	Crecimiento atención	18,0%	58,1%	-7,5%	-26,3%
Inscripciones de afectaciones- signos distintivos										
6	En trámite inicio periodo	1.161	852	1.556	2.163	Cobertura	95,9%	94,0%	93,1%	99,3%
	+ Solicitudes	19.459	25.057	29.638	29.703	Eficiencia	101,6%	97,2%	98,0%	106,5%
	- Atención solicitudes	19.768	24.353	29.031	31.648	Crecimiento solicitudes	24,0%	28,8%	18,3%	0,2%
	En trámite fin periodo	852	1.556	2.163	218	Crecimiento atención	28,8%	23,2%	19,2%	9,0%
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA										
ES EMPRESARIALES										
Integraciones empresariales										
1	En trámite inicio periodo	14	8	10	13	Cobertura	84,0%	80,8%	74,5%	77,8%
	+ Solicitudes concepto	36	44	41	41	Eficiencia	116,7%	95,5%	92,7%	102,4%
	- Conceptos emitidos	42	42	38	42	Crecimiento solicitudes	-18,2%	22,2%	-6,8%	0,0%
	En trámite fin periodo	8	10	13	12	Crecimiento atención	-16,0%	0,0%	-9,5%	10,5%
1M	Número de Multas - Seguimiento condicionamientos - Integración									
	Número de multas	0	1	0	1	Crecimiento			-100,0%	#DIV/0!
DE LA COMPETENCIA										
Prácticas comerciales restrictivas										
2	En trámite inicio periodo	90	136	151	216	Cobertura	64,9%	78,9%	56,5%	44,3%
	+ Denuncias	297	580	345	464	Eficiencia	84,5%			
	- Atención denuncias	251	565	280	301	Crecimiento denuncias	301,4%	95,3%	-40,5%	34,5%
	En trámite fin periodo	136	151	216	379	Crecimiento atención	136,8%	125,1%	-50,4%	7,5%
Prácticas comerciales restrictivas - Preliminar										
2.1	En trámite inicio periodo	66	106	115	182	Cobertura	70,8%	83,2%	60,5%	46,3%
	+ Denuncias	297	579	346	464	Eficiencia	86,5%	98,4%	80,6%	64,4%
	- Atención denuncias	257	570	279	299	Crecimiento denuncias	306,8%	94,9%	-40,2%	34,1%
	En trámite fin periodo	106	115	182	347	Crecimiento atención	133,6%	121,8%	-51,1%	7,2%
Prácticas comerciales restrictivas - Investigaciones										
2.1	En trámite inicio periodo	24	30	36	34	Cobertura	36,2%	26,5%	30,6%	20,0%
	+ Denuncias	23	19	13	6	Eficiencia	73,9%	68,4%	115,4%	133,3%
	- Atención denuncias	17	13	15	8	Crecimiento denuncias	43,8%	-17,4%	-31,6%	-53,8%
	En trámite fin periodo	30	36	34	32	Crecimiento atención	54,5%	-23,5%	15,4%	-46,7%
2M	Número de Multas - Prácticas comerciales restrictivas									
	Número de multas	10	6	9	7	Crecimiento			50,0%	-22,2%

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
Ofrecimiento de garantías										
3	En trámite inicio periodo	9	7	2	2	Cobertura	50,0%	87,5%	75,0%	50,0%
	+ Solicitudes presentadas	5	9	6	0	Eficiencia				
	- Solicitudes atendidas	7	14	6	1	Crecimiento solicitudes	-61,5%	80,0%	-33,3%	-100,0%
	En trámite fin periodo	7	2	2	1	Crecimiento atención	75,0%	100,0%	-57,1%	-83,3%
Seguimiento garantías, sanciones y condicionamientos promoción de la competencia										
4	En trámite inicio periodo	0	2	0	0	Cobertura	98,8%	100,0%	100,0%	67,1%
	+ Reportes	163	142	124	146	Eficiencia	98,8%	101,4%	100,0%	67,1%
	- Evaluación reportes	161	144	124	98	Crecimiento reportes	181,0%	-12,9%	-12,7%	17,7%
	En trámite fin periodo	2	0	0	48	Crecimiento atención	177,6%	-10,6%	-13,9%	-21,0%
Investigaciones inobservancia instrucciones SIC										
5	En trámite inicio periodo	8	6	28	44	Cobertura	53,8%	20,0%	0,0%	22,2%
	+ Apertura investigación	5	29	16	1	Eficiencia	140,0%	24,1%	0,0%	1000,0%
	- Terminación investigación	7	7	0	10	Crecimiento investigación	-44,4%	480,0%	-44,8%	-93,8%
	En trámite fin periodo	6	28	44	35	Crecimiento atención				
Derechos de petición Promoción de la Competencia										
6	En trámite inicio	2	6	4	1	Cobertura	97,3%	90,2%	98,4%	85,5%
	+ Solicitudes	224	35	60	116	Eficiencia	98,2%	105,7%	105,0%	86,2%
	- Atención solicitudes	220	37	63	100	Crecimiento solicitudes	19,8%	-84,4%	71,4%	93,3%
	En trámite fin	6	4	1	17	Crecimiento atención	14,6%	-83,2%	70,3%	58,7%
Competencia desleal administrativa										
7	En trámite inicio periodo	68	40	20	49	Cobertura	79,6%	87,3%	66,7%	58,2%
	+ Denuncias	128	118	127	135	Eficiencia	121,9%	116,9%	77,2%	79,3%
	- Atención denuncias	156	138	98	107	Crecimiento Denuncias	-6,6%	-7,8%	7,6%	6,3%
	En trámite fin periodo	40	20	49	77	Crecimiento atención	45,8%	-11,5%	-29,0%	9,2%
Medidas cautelares										
8	En trámite inicio periodo	0	0	2	2	Cobertura				
	+ Denuncias	0	3	3	0	Eficiencia				
	- Atención denuncias	0	1	3	0	Crecimiento Denuncias				
	En trámite fin periodo	0	2	2	2	Crecimiento atención	-100,0%			
DE COMERCIO										
Investigaciones cámaras de comercio										
1	En trámite inicio periodo	25	15	37	49	Cobertura	90,6%	81,4%	78,4%	0,0%
	+ Denuncias	135	184	190		Eficiencia	107,4%	88,0%	93,7%	
	- Atención denuncias	145	162	178		Crecimiento denuncias	11,6%	36,3%	3,3%	-100,0%
	En trámite fin periodo	15	37	49	49	Crecimiento atención	17,9%	11,7%	9,9%	-100,0%
Investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil										
2	En trámite inicio periodo	3	8	20	10	Cobertura	77,8%	59,2%	75,0%	0,0%
	+ Denuncias	33	41	20		Eficiencia	84,8%	70,7%	150,0%	
	- Atención denuncias	28	29	30		Crecimiento denuncias	312,5%	24,2%	-51,2%	-100,0%
	En trámite fin periodo	8	20	10	10	Crecimiento atención	133,3%	3,6%	3,4%	-100,0%
Reformas reglamentos internos cámaras de comercio										
3	En trámite inicio periodo	11	3	8	9	Cobertura	86,4%	63,6%	93,8%	0,0%
	+ Solicitudes	11	19	137		Eficiencia	172,7%	73,7%	99,3%	
	- Atención solicitudes	19	14	136		Crecimiento solicitudes	-71,8%	72,7%	621,1%	-100,0%
	En trámite fin periodo	3	8	9	9	Crecimiento atención	-38,7%	-26,3%	871,4%	-100,0%
Apelaciones interpuestas contra actos expedidos por las Cámaras de Comercio										
4	En trámite inicio periodo	48	11	19	32	Cobertura	96,0%	90,5%	86,6%	0,0%
	+ Apelaciones presentadas	230	190	220		Eficiencia	116,1%	95,8%	94,1%	
	- Apelaciones atendidas	267	182	207		Crecimiento solicitudes	0,4%	-17,4%	15,8%	-100,0%
	En trámite fin periodo	11	19	32	32	Crecimiento atención	21,9%	-31,8%	13,7%	-100,0%

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
Recursos contra la SIC en relación con Cámaras de Comercio										
5	En trámite inicio periodo	7	0	1	0	Cobertura	100,0%	90,0%	100,0%	
	+ Recursos presentados	20	10	9		Eficiencia	135,0%	90,0%	111,1%	
	- Recursos atendidos	27	9	10		Crecimiento solicitudes	-16,7%	-50,0%	-10,0%	-100,0%
	En trámite fin periodo	0	1	0	0	Crecimiento atención	50,0%	-66,7%	11,1%	-100,0%
Sistema de control y vigilancia Cámaras de Comercio.										
6	En trámite inicio periodo	0	0	0	0	Cobertura	100,0%	97,7%	100,0%	
	+ Reportes	371	513	399		Eficiencia	100,0%	97,7%	100,0%	
	- Evaluación reportes	371	501	399		Crecimiento reportes	-7,0%	38,3%	-22,2%	-100,0%
	En trámite fin periodo	0	12	0	0	Crecimiento atención	-7,0%	35,0%	-20,4%	-100,0%
Derechos de petición Cámaras de Comercio										
7	En trámite inicio	11	6	35	8	Cobertura	97,5%	93,0%	98,2%	0,0%
	+ Solicitudes	225	494	398		Eficiencia	102,2%	94,1%	106,8%	
	- Atención solicitudes	230	465	425		Crecimiento solicitudes	-12,1%	119,6%	-19,4%	-100,0%
	En trámite fin	6	35	8	8	Crecimiento atención	-7,6%	102,2%	-8,6%	-100,0%
Visitas de inspección Cámaras de Comercio										
8	Visitas realizadas	21	20	18	19	Crecimiento de atención	162,5%	-4,8%	-10,0%	5,6%
DELEGATURA PARA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR										
ES ADMINISTRATIVAS										
Denuncias protección del consumidor										
1	En trámite inicio periodo	513	1356	323	1868	Cobertura	78,5%	89,2%	60,0%	57,4%
	+ Denuncias	5797	1642	4349	6412	Eficiencia	85,5%	162,9%	64,5%	74,2%
	- Atención denuncias	4954	2675	2804	4755	Crecimiento denuncias	71,0%	-71,7%	164,9%	47,4%
	En trámite fin periodo	1356	323	1868	3525	Crecimiento atención	7,5%	-46,0%	4,8%	69,6%
Preliminares denuncias de protección al consumidor										
1,1	En trámite inicio	135	360	205	1611	Cobertura	93,9%	89,8%	63,0%	59,0%
	+ Denuncias presentadas	5797	1642	4.146	6.163	Eficiencia	96,1%	109,4%	66,1%	74,4%
	- Archivo o apertura de investigación	5572	1797	2.740	4.588	Crecimiento denuncias	70,4%	-71,7%	152,5%	48,6%
	En trámite fin	360	205	1611	3186	Crecimiento atención	32,6%	-67,7%	52,5%	67,4%
Investigaciones por denuncias de protección al consumidor										
1,2	En trámite inicio	378	996	118	257	Cobertura	68,6%	91,8%	48,6%	36,2%
	+ Apertura de Investigación	2.799	446	382	274	Eficiencia	77,9%	296,9%	63,6%	70,1%
	- Terminación investigación	2.181	1.324	243	192	Crecimiento denuncias	116,3%	-84,1%	-14,3%	-28,3%
	En trámite fin	996	118	257	339	Crecimiento atención	27,4%	-39,3%	-81,6%	-21,0%
Número de Multas - Denuncias protección del consumidor										
2M	Número de multas	1075	705	129	111					
Supervisión empresarial Protección del consumidor										
2	En trámite inicio periodo	0	0	10	10	Cobertura	100,0%	98,1%	98,2%	98,0%
	+ Reportes	621	531	534	491	Eficiencia	100,0%	98,1%	100,0%	100,0%
	- Evaluación reportes	621	521	534	491	Crecimiento reportes	6,9%	-14,5%	0,6%	-8,1%
	En trámite fin periodo	0	10	10	10	Crecimiento atención	6,9%	-16,1%	2,5%	-8,1%
Investigaciones supervisión empresarial protección al consumidor										
3	En trámite inicio periodo	23	0	0	15	Cobertura	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	+ Denuncias	99	23	15	72	Eficiencia	123,2%	100,0%	0,0%	0,0%
	- Atención denuncias	122	23	0	0	Crecimiento denuncias	57,1%	-76,8%	-34,8%	380,0%
	En trámite fin periodo	0	0	15	87	Crecimiento atención	177,3%	-81,1%	-100,0%	
Recursos - revocatorias y nulidades										
4	En trámite inicio periodo	357	392	214	293	Cobertura	86,5%	91,8%	70,0%	45,2%
	+ Recursos presentados	2.548	2.233	764	949	Eficiencia	98,6%	108,0%	89,7%	59,2%
	- Recursos atendidos	2.513	2.411	685	562	Crecimiento recursos	91,7%	-12,4%	-65,8%	24,2%
	En trámite fin periodo	392	214	293	680	Crecimiento atención	127,2%	-4,1%	-71,6%	-18,0%

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014	
5	Multas por incumplimiento - Administrativas										
		En trámite inicio periodo	3	9	12	8	Cobertura	83,0%	84,8%	87,9%	93,8%
	+	Denuncias	50	70	54	8	Eficiencia	88,0%	95,7%	107,4%	187,5%
	-	Atención denuncias	44	67	58	15	Crecimiento denuncias	-30,6%	40,0%	-22,9%	-85,2%
	En trámite fin periodo	9	12	8	1	Crecimiento atención	-38,0%	52,3%	-13,4%	-74%	
5M	Número de Multas - Incumplimiento ordenes administrativas										
	Número de multas	32	28	24	4						
SERVICIOS DE COMUNICACIONES											
1	Denuncias telecomunicaciones										
		En trámite inicio periodo	580	926	956	17.378	Cobertura	94,7%	96,9%	58,0%	49,0%
	+	Denuncias	16.780	30.131	40.386	41.260	Eficiencia	97,9%	99,9%	59,3%	69,7%
	-	Atención denuncias	16.434	30.101	23.964	28.738	Crecimiento denuncias	53,9%	79,6%	34,0%	2,2%
	En trámite fin periodo	926	956	17.378	29.900	Crecimiento atención	44,6%	83,2%	-20,4%	19,9%	
1,1	Investigaciones supervisión empresarial servicios no domiciliarios de telecomunicaciones										
		Investigaciones en trámite inicio periodo	377	636	687	16.750	Cobertura	96,3%	97,8%	59,3%	49,5%
	+	Apertura investigación	16.780	30.131	40.501	41.260	Eficiencia	98,5%	99,8%	60,3%	69,6%
	-	Terminación investigación	16.521	30.080	24.438	28.727	Crecimiento denuncias	54,3%	79,6%	34,4%	1,9%
	Investigaciones en trámite fin periodo	636	687	16.750	29.283	Crecimiento atención	43,6%	82,1%	-18,8%	17,6%	
1,2	Investigaciones servicios no domiciliarios de telecomunicaciones										
		Investigaciones en trámite inicio periodo	203	290	269	628	Cobertura	84,0%	78,1%	38,2%	34,8%
	+	Apertura investigación	1.611	938	747	319	Eficiencia	94,6%	102,2%	51,9%	103,4%
	-	Terminación investigación	1.524	959	388	330	Crecimiento denuncias	215,9%	-41,8%	-20,4%	-57,3%
	Investigaciones en trámite fin periodo	290	269	628	617	Crecimiento atención	353,6%	-37,1%	-59,5%	-14,9%	
1M	Número de Multas - Servicio de Comunicaciones										
		Número de multas	636	309	217	173					
		Número de ordenes	1	18	54	105					
2	Apelación telecomunicaciones										
		En trámite inicio periodo	4.470	3.348	17.042	15.584	Cobertura	80,0%	37,9%	68,1%	64,8%
	+	Apelaciones presentadas	12.253	24.091	31.872	21.851	Eficiencia	109,2%	43,2%	104,6%	111,0%
	-	Atención apelaciones	13.375	10.397	33.330	24.252	Crecimiento solicitudes	-8,7%	96,6%	32,3%	-31,4%
	En trámite fin periodo	3.348	17.042	15.584	13.183	Crecimiento atención	-13,0%	-22,3%	220,6%	-27,2%	
3	Denuncias silencios administrativos positivos telecomunicaciones										
		En trámite inicio periodo	400	343	399	779	Cobertura	87,0%	83,2%	65,4%	81,6%
	+	Peticiones	2.244	2.025	1.852	2.043	Eficiencia	102,5%	97,2%	79,5%	112,7%
	-	Atención peticiones	2.301	1.969	1.472	2.303	Crecimiento solicitudes	-20,3%	-9,8%	-8,5%	10,3%
	En trámite fin periodo	343	399	779	519	Crecimiento atención	-28,3%	-14,4%	-25,2%	56,5%	
2M	Número de Multas - Silencios Adminsitrativos										
		Número de multas	441	318	134	177					
		Número de ordenes	10	6	167	113					
4	Supervisión empresarial telecomunicaciones										
		En trámite inicio periodo	2	0	37	37	Cobertura	100,0%	72,2%	0,0%	59,5%
	+	Reportes	243	133	0	0	Eficiencia	100,8%	72,2%		
	-	Evaluación reportes	245	96	0	22	Crecimiento reportes	-50,9%	-45,3%	-100,0%	
	En trámite fin periodo	0	37	37	15	Crecimiento atención	-50,3%	-60,8%	-100,0%		
5	Recursos telecomunicaciones										
		En trámite inicio periodo	249	409	272	301	Cobertura	69,7%	79,9%	62,4%	71,2%
	+	Recursos presentados	1.103	945	529	626	Eficiencia	85,5%	114,5%	94,5%	105,4%
	-	Recursos atendidos	943	1.082	500	660	Crecimiento recursos	53,6%	-14,3%	-44,0%	18,3%
	En trámite fin periodo	409	272	301	267	Crecimiento atención	56,6%	14,7%	-53,8%	32,0%	

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
DELEGATURA PARA REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL										
Conceptos reglamentos técnicos										
1	En trámite inicio periodo	0	9	4	1	Cobertura	99,4%	99,6%	99,5%	100,0%
	+ Solicitudes	1.507	1.037	180	44	Eficiencia	99,4%	100,5%	101,7%	102,3%
	- Atención solicitudes	1.498	1.042	183	45	Crecimiento solicitudes	-6,7%	-31,2%	-82,6%	-75,6%
	En trámite fin periodo	9	4	1	0	Crecimiento atención	-7,4%	-30,4%	-82,4%	-75,4%
Vistos buenos a importaciones VUCE										
2	En trámite inicio periodo	9	40	44	37	Cobertura	99,9%	99,9%	99,9%	99,4%
	+ Solicitudes	31.358	33.205	29.465	29.723	Eficiencia	99,9%	100,0%	100,0%	99,5%
	- Atención solicitudes	31.327	33.201	29.472	29.580	Crecimiento solicitudes	3,9%	5,9%	-11,3%	0,9%
	En trámite fin periodo	40	44	37	180	Crecimiento atención	3,7%	6,0%	-11,2%	0,4%
Registro de fabricantes e importadores										
3	En trámite inicio periodo	0	0	0	0	Cobertura	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	+ Solicitudes	1.631	10.237	13.191	12.078	Eficiencia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	- Atención solicitudes	1.631	10.237	13.191	12.073	Crecimiento solicitudes	-9,0%	527,7%	28,9%	-8,4%
	Solicitudes en trámite fin periodo	0	0	0	5	Crecimiento atención	-9,0%	527,7%	28,9%	-8,5%
Preliminares denuncias por no cumplimiento reglamentos técnicos										
4	En trámite inicio periodo	4	7	43	93	Cobertura	96,7%	79,4%	66,8%	58,2%
	+ Denuncias	208	202	237	398	Eficiencia	98,6%	82,2%	78,9%	71,9%
	- Atención denuncias	205	166	187	286	Crecimiento denuncias	57,6%	-2,9%	17,3%	67,9%
	En trámite fin periodo	7	43	93	205	Crecimiento atención	47,5%	-19,0%	12,7%	52,9%
Campañas de verificación cumplimiento reglamentos técnicos										
5	+ Apertura investigación	285	251	456	258	Crecimiento atención	12,6%	-11,9%	81,7%	-43,4%
Investigaciones vigilancia cumplimiento reglamentos t										
6	En trámite inicio periodo	238	137	117	421	Cobertura	77,0%	75,3%	32,1%	27,3%
	+ Apertura investigación	357	337	503	362	Eficiencia	128,3%	105,9%	39,6%	59,1%
	- Terminación investigación	458	357	199	214	Crecimiento denuncias	11,2%	-5,6%	49,3%	-28,0%
	En trámite fin periodo	137	117	421	569	Crecimiento atención	67,8%	-22,1%	-44,3%	7,5%
Control Precios										
7	En trámite inicio periodo	1.399	2.416	2.414	1.072	Cobertura	52,6%	61,6%	66,0%	48,3%
	+ Apertura investigación	3.693	3.873	739	154	Eficiencia	72,5%	100,1%	281,6%	384,4%
	- Terminación investigación	2.676	3.875	2.081	592	Crecimiento investigación	94,6%	4,9%	-80,9%	-79,2%
	En trámite fin periodo	2.416	2.414	1.072	634	Crecimiento atención	210,8%	44,8%	-46,3%	-71,6%
DELEGATURA PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES										
Denuncias Habeas Data										
1	En trámite inicio periodo	238	187	205	766	Cobertura	89,8%	90,7%	78,9%	71,3%
	+ Denuncias	1.593	2.029	3.425	5.029	Eficiencia	103,2%	99,1%	83,6%	82,1%
	- Atención denuncias	1.644	2.011	2.864	4.131	Crecimiento solicitudes	62,2%	27,4%	68,8%	46,8%
	En trámite fin periodo	187	205	766	1.664	Crecimiento atención	49,9%	22,3%	42,4%	44,2%
Preliminares Habeas Data										
1.1	En trámite inicio	95	112	109	613	Cobertura	94,0%	95,5%	84,2%	87,3%
	+ Denuncias	1.758	2.310	3.767	5.195	Eficiencia	99,0%	100,1%	86,6%	97,6%
	- Atención denuncias	1.741	2.313	3.263	5.069	Crecimiento solicitudes	70,3%	31,4%	63,1%	37,9%
	En trámite fin	112	109	613	739	Crecimiento atención	56,3%	32,9%	41,1%	55,3%
Investigaciones Habeas Data										
1.2	En trámite inicio	143	75	96	153	Cobertura	86,5%	83,5%	73,6%	5,9%
	+ Denuncias	413	506	484	1.467	Eficiencia	116,5%	95,8%	88,2%	6,5%
	- Atención denuncias	481	485	427	95	Crecimiento solicitudes	71,4%	22,5%	-4,3%	203,1%
	En trámite fin	75	96	153	1.525	Crecimiento atención	75,5%	0,8%	-12,0%	-77,8%
Total de ordenes, multas y ordenes - multas										
1M	Número de multas	153	95	0	0					
	Número de ordenes	27	81	144	163					
	Número de ordenes y multas	43	46	0	0					

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
Recursos, apelaciones y Revocatorias Habeas Data										
2	En trámite inicio periodo	8	12	17	49	Cobertura	92,6%	92,2%	77,6%	73,7%
	+ Denuncias	155	207	202	156	Eficiencia	97,4%	97,6%	84,2%	96,8%
	- Atención denuncias	151	202	170	151	Crecimiento solicitudes	369,7%	33,5%	-2,4%	-22,8%
	En trámite fin periodo	12	17	49	54	Crecimiento atención	504,0%	33,8%	-15,8%	-11,2%
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES										
EL CONSUMIDOR										
Demandas protección del consumidor										
1	En trámite inicio periodo	2.752	4.765	14.042	15.710	Cobertura	65,8%	59,9%	58,4%	43,4%
	+ Demandas	11.182	30.291	23.727	31.624	Eficiencia	82,0%	69,4%	93,0%	64,9%
	- Atención demandas	9.169	21.014	22.059	20.523	Crecimiento demandas	49,4%	170,9%	-21,7%	33,3%
	En trámite fin periodo	4.765	14.042	15.710	26.811	Crecimiento atención	12,0%	129,2%	5,0%	-7,0%
Preliminar demandas protección del consumidor										
1,1	En trámite inicio	1.076	2.127	2.797	13.288	Cobertura	82,6%	91,6%	49,9%	50,0%
	+ Demandas	11.182	31.247	23.726	31.624	Eficiencia	90,6%	97,9%	55,8%	71,0%
	- Atención demandas	10.131	30.577	13.235	22.444	Crecimiento demandas	56,8%	179,4%	-24,1%	33,3%
	En trámite fin año	2.127	2.797	13.288	22.468	Crecimiento atención	35,3%	201,8%	-56,7%	69,6%
Investigación demandas protección del consumidor										
1,2	En trámite inicio	1.676	2.638	11.245	2.422	Cobertura	61,2%	48,8%	80,9%	36,0%
	+ Demandas	5.120	19.332	1.457	4.368	Eficiencia	81,2%	55,5%	705,6%	56,0%
	- Atención demandas	4.158	10.725	10.280	2.447	Crecimiento demandas	13,6%	277,6%	-92,5%	199,8%
	En trámite fin año	2.638	11.245	2.422	4.343	Crecimiento atención	-14,2%	157,9%	-4,1%	-76,2%
Atención solicitudes de apelación										
2	En trámite inicio periodo	0	0	2	3	Cobertura	100,0%	98,2%	94,4%	65,1%
	+ Recurso presentado	130	111	52	40	Eficiencia	100,0%	98,2%	98,1%	70,0%
	- Recursos atendidos	130	109	51	28	Crecimiento solicitudes	88,4%	-14,6%	-53,2%	-23,1%
	En trámite fin periodo	0	2	3	15	Crecimiento atención	88,4%	-16,2%	-53,2%	-45,1%
Multas Incumplimiento sentencias jurisdiccionales										
3	En trámite inicio periodo	246	127	319	169	Cobertura	75,0%	61,1%	70,5%	72,2%
	+ Denuncias	262	694	253	238	Eficiencia	145,4%	72,3%	159,3%	123,5%
	- Atención denuncias	381	502	403	294	Crecimiento denuncias	-8,7%	164,9%	-63,5%	-5,9%
	En trámite fin periodo	127	319	169	113	Crecimiento atención	46,0%	31,8%	-19,7%	-27,0%
Número de Multas - multas sucesivas										
	Número de multas	295	270	274	78	Crecimiento	46,0%	-8,5%	1,5%	-71,5%
SLEAL JURISDICCIONAL										
Competencia desleal jurisdiccional										
1	En trámite inicio periodo	219	126	84	101	Cobertura	58,4%	64,9%	58,1%	45,6%
	+ Demandas	84	113	157	377	Eficiencia	210,7%	137,2%	89,2%	57,8%
	- Atención denuncias	177	155	140	218	Crecimiento demandas	-3,4%	34,5%	38,9%	140,1%
	En trámite fin periodo	126	84	101	260	Crecimiento atención	78,8%	-12,4%	-9,7%	55,7%
Medidas cautelares										
2	En trámite inicio periodo	39	13	10	7	Cobertura	84,3%	91,0%	94,6%	98,5%
	+ Denuncias	44	98	119	253	Eficiencia	159,1%	103,1%	102,5%	101,2%
	- Atención denuncias	70	101	122	256	Crecimiento denuncias	-57,3%	122,7%	21,4%	112,6%
	En trámite fin periodo	13	10	7	4	Crecimiento atención	9,4%	44,3%	20,8%	109,8%
Liquidación de perjuicios Competencia desleal jurisdiccional										
3	En trámite inicio periodo	5	5	1	4	Cobertura	54,5%	83,3%	0,0%	0,0%
	+ Denuncias	6	1	3	1	Eficiencia				
	- Atención denuncias	6	5	0	0	Crecimiento denuncias	20,0%	-83,3%	200,0%	-66,7%
	Denuncias en trámite fin periodo	5	1	4	5	Crecimiento atención	20,0%	-16,7%	-100,0%	

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
ASUNTOS JURIDICOS										
Conceptos jurídicos										
1	En trámite inicio periodo	72	87	140	92	Cobertura	96,9%	95,8%	97,2%	96,1%
	+ Solicitudes	2.711	3.265	3.109	3.012	Eficiencia	99,4%	98,4%	101,5%	99,0%
	- Atención solicitudes	2.696	3.212	3.157	2.982	Crecimiento solicitudes	26,0%	20,4%	-4,8%	-3,1%
	En trámite fin periodo	87	140	92	122	Crecimiento atención	24,7%	19,1%	-1,7%	-5,5%
Procesos contenciosos										
2	+ Demandas	353	550	459	573	Crecimiento atención	67,3%	55,8%	-16,5%	24,8%
	+ Atención Alegatos	37	241	305	236	Crecimiento atención	-62,6%	551,4%	26,6%	-22,6%
	+ Tutelas	316	362	617	744	Crecimiento atención	35,6%	14,6%	70,4%	20,6%
Expedientes cobro coactivo										
3	En trámite inicio periodo	4.212	4.775	6.140	7.104	Cobertura	17,7%	19,5%	17,3%	10,5%
	+ Expediente	1.592	2.848	2.452	1.919	Eficiencia	64,6%	52,1%	60,7%	49,5%
	- Atención expediente	1.029	1.483	1.488	949	Crecimiento expediente	-6,0%	78,9%	-13,9%	-21,7%
	En trámite fin periodo	4.775	6.140	7.104	8.074	Crecimiento atención	25,6%	44,1%	0,3%	-36,2%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVOS										
Derechos de petición										
1	En trámite inicio periodo	104	83	142	41	Cobertura	98,1%	97,0%	99,0%	0,0%
	+ Solicitudes	4.223	4.583	3.838		Eficiencia	100,5%	98,7%	102,6%	
	- Conceptos emitidos	4.244	4.524	3.939		Crecimiento solicitudes	3,6%	8,5%	-16,3%	-100,0%
	Solicitudes en trámite fin periodo	83	142	41	41	Crecimiento atención	2,7%	6,6%	-12,9%	-100,0%
Certificaciones administrativas										
2	En trámite inicio periodo	12	7	9	21	Cobertura	99,8%	99,8%	99,4%	0,0%
	+ Certificaciones	3.656	3.946	3.775		Eficiencia	100,1%	99,9%	99,7%	
	- Certificaciones emitidas	3.661	3.944	3.763		Crecimiento solicitudes	17,9%	7,9%	-4,3%	-100,0%
	En trámite fin periodo	7	9	21	21	Crecimiento atención	17,8%	7,7%	-4,6%	-100,0%
Asuntos Disciplinarios										
3	En trámite inicio periodo	73	73	73	73	Cobertura	61,4%	37,4%	63,8%	0,0%
	+ Solicitudes	116	117	159		Eficiencia	100,0%	60,7%	93,1%	
	- Atención solicitudes	116	71	148		Crecimiento solicitudes	23,4%	0,9%	35,9%	-100,0%
	En trámite fin periodo	73	119	84	73	Crecimiento atención	61,1%	-38,8%	108,5%	-100,0%
4	Atención usuarios institucionales									
	+ Visitantes WEB	3.899.734	1.707.273	2.465.604	2.413.919	Crecimiento atención	224,3%	-56,2%	44,4%	-2,1%
Servicios administrativos - nivel de atención										
5	+ Notificaciones	61.351	67.854	51.180	41.803	Crecimiento atención	1,5%	10,6%	-24,6%	-18,3%
	+ Radicación correspondencia	720.661	972.016	1.073.206	915.654	Crecimiento atención	12,6%	34,9%	10,4%	-14,7%
	+ Fotocopias	764.227	790.956	601.558	519.610	Crecimiento atención	-39,7%	3,5%	-23,9%	-13,6%
	+ Fax enviados	1.188	203	1.262	0	Crecimiento atención	85,0%	-82,9%	521,7%	-100,0%
	+ Fax recibidos	2.127	1.807	1.084	795	Crecimiento atención	-39,1%	-15,0%	-40,0%	-26,7%
	+ Oficios enviados mensajería SIC	1.980	4.703	4.948	2.956	Crecimiento atención	109,3%	137,5%	5,2%	-40,3%
	+ Préstamo expedientes usuario interno	153.876	123.507	129.629	39.867	Crecimiento atención	9,7%	-19,7%	5,0%	-69,2%
	+ Préstamo expedientes usuario externo	18.036	31.613	21.085	4.950	Crecimiento atención	-67,2%	75,3%	-33,3%	-76,5%
	+ Antecedentes fonéticos expedidos	11.049	9.461	8.586	7.735	Crecimiento atención	-7,7%	-14,4%	-9,2%	-9,9%
	+ Marcas figurativas consultas expedidas	2.006	2.396	1.950	3.950	Crecimiento atención	71,7%	19,4%	-18,6%	102,6%
	+ Solicitudes recibidas Programa de apoyo Inter.-Institucional	5.280	11.400	12.138	12.636	Crecimiento atención	167,5%	115,9%	6,5%	4,1%
	+ Correos electrónicos recibidos	26.237	68.845	124.484	137.770	Crecimiento atención	66,9%	162,4%	80,8%	10,7%
	+ Correos electrónicos enviados	11.396	11.143	30.406	35.912	Crecimiento atención	99,0%	-2,2%	172,9%	18,1%
	+ Ordenes de servicio tramitadas	295	0	0	0	Crecimiento atención	147,9%	-100,0%		
	+ Expedición certificados funcionario y ex funcionarios	1.121	1.684	1.375	1.359	Crecimiento atención	28,3%	50,2%	-18,3%	-1,2%
	+ Comisiones nacionales - autorizadas	516	854	1.793	1.421	Crecimiento atención	29,6%	65,5%	110,0%	-20,7%
	+ Comisiones internacionales - tramitadas	79	73	95	74	Crecimiento atención	-11,2%	-7,6%	30,1%	-22,1%
+ Certificados de disponibilidad presupuestal emitidos	974	829	806	1.152	Crecimiento atención	1,0%	-14,9%	-2,8%	42,9%	

No.	CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	INDICADORES	2011	2012	2013	2014
6	Programa de capacitación									
	+ Beneficiarios	1.277	1.866	3.252	3.593	Crecimiento atención	28,7%	46,1%	74,3%	10,5%
	+ Eventos	60	74	110	55	Crecimiento atención	-22,1%	23,3%	48,6%	-50,0%
	+ Horas utilizadas	716	992	1.303	617	Crecimiento atención	-85,3%	38,5%	31,4%	-52,6%
7	Programa de bienestar social									
	+ Beneficiarios	2.868	3.133	12.379	11.086	Crecimiento atención	-8,3%	9,2%	295,1%	-10,4%
	+ Eventos	27	16	46	88	Crecimiento atención	-47,1%	-40,7%	187,5%	91,3%
	+ Horas utilizadas	195	120	325	288	Crecimiento atención	-97,1%	-38,5%	170,8%	-11,4%
8	Certificaciones laborales	1121	1684	1479	1359	Crecimiento atención	28,3%	50,2%	-12,2%	-8,1%
CONSOLIDADO DEMANDAS Y DENUNCIAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR										
c	Denuncias/demandas protección del consumidor									
	En trámite inicio periodo	3.265	6.121	14.365	17.578	Cobertura	69,8%	62,3%	58,6%	45,5%
	+ Denuncias	16.979	31.933	28.076	38.036	Eficiencia	83,2%	74,2%	88,6%	66,5%
	- Atención denuncias	14.123	23.689	24.863	25.278	Crecimiento denuncias	56,1%	88,1%	-12,1%	35,5%
	En trámite fin periodo	6.121	14.365	17.578	30.336	Crecimiento atención	10,4%	67,7%	5,0%	1,7%