

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO META	ANÁLISIS
Fortalecer la Autoridad Nacional de Competencia	Vigilancia normas sobre la libre competencia	VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite de solicitudes de integraciones empresariales	100%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = $(PPCT+PCP)/2$, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	90,11%	Durante la vigencia 2014 se recibieron 41 solicitudes, logrando atender 42 solicitudes del stop. De solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para las solicitudes de Integraciones empresariales	100%	Promedio de atención de las solicitudes	102,00%	Durante la vigencia se logró mejor el nivel de atención de las solicitudes
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las solicitudes de Integraciones empresariales	100%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	88,34%	durante la vigencia se logro mejorar el tiempo promedio de atención de lassolicitudes
		TRAMITES ADMINISTRATIVOS LIBRE COMPETENCIA	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en prácticas comerciales restrictivas	86%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = $(PPCT+PCP)/2$, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	46,31%	Durante la vigencia 2014 se recibieron 599 solicitudes, logrando atender 408 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para las solicitudes de investigación de prácticas comerciales restrictivas	100%	Promedio de atención de las solicitudes	72,06%	Durante la vigencia se logró mejorar el nivel de atención de las solicitudes
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA. Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las solicitudes de investigación de competencia desleal administrativa y solicitudes de investigación de prácticas comerciales restrictivas	100%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	64,27%	Durante la vigencia se logro mantener el tiempo promedio de atención de las solicitudes, es necesario mejorar el porcentaje de cobertura
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de trámites y servicios de Cámaras de Comercio	Vigilancia Cámaras de Comercio	VIGILANCIA Y CONTROL-CÁMARAS DE COMERCIO	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en sistema de control y vigilancia cámaras de comercio	90%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = $(PPCT+PCP)/2$, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	77,17%	Durante la vigencia 2014, en el trámite de apelaciones se logro mejorar la cobertura de atención
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para el sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	100%	Promedio de atención de las solicitudes	83,40%	Durante la vigencia 2014, en el trámite de apelaciones se mejoraron los tiempos promedios de atención la cobertura de atención
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO. Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para el sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	90%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	92,53%	Lograr mantener el promedio de atención del trámite de apelaciones e incrementando la cobertura del trámite de reformas
		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en denuncias contra cámaras de comercio y contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil	94%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = $(PPCT+PCP)/2$, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	89,00%	Durante la vigencia 2014 se recibieron 216 solicitudes y se logro atender 200 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para las denuncias contra cámaras de comercio y solicitudes de investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil	100%	Promedio de atención de las solicitudes	99,00%	Durante la vigencia 2014 se logro mejorar tiempo de tiempo, pero no se logro mantener la cobertura
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO. Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. en cuanto a denuncias contra cámaras de comercio y solicitudes de investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil	94%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	89,90%	Durante la vigencia 2014 se mejoraron tiempos de atención, pero es necesario mejorar la cobertura en todo el proceso.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO META	ANÁLISIS
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Vigilancia administrativa - Protección del consumidor	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en: denuncias protección del consumidor; Multas por incumplimiento Administrativas, silencios administrativos positivos telecomunicaciones	94%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	90,73%	Durante la vigencia 2014 se presentó un incremento en las solicitudes del 47% y en atención del 67%,
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para denuncias protección del consumidor, Multas por incumplimiento - Administrativas, telecomunicaciones, silencios administrativos positivos telecomunicaciones,	100%	Promedio de atención de las solicitudes	111,00%	Se logro mejorar la cobertura de atención
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para denuncias protección del consumidor, Multas por incumplimiento - Administrativas, telecomunicaciones, silencios administrativos positivos telecomunicaciones	94%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	81,74%	Se logro mejorar la cobertura de atención, es necesario incrementar el promedio de atención de las solicitudes
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de trámites y servicios de Protección al Consumidor en la Protección de Datos Personales	Vigilancia protección de datos personales	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en Denuncias de Habeas Data/ Datos Personales	91%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	76,71%	Durante la vigencia 2014 se presentó un incremento en las solicitudes del 47% y en atención del 44%,
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A para las denuncias de Habeas Data/Datos personales	91%	Promedio de atención de las solicitudes	82,14%	Se logro mantener la cobertura de atención
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ANUAL DE DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las denuncias de Habeas Data/Datos Personales	100%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	93,39%	Es necesario incrementar el promedio de cobertura y atención de las solicitudes
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor en los trámites Administrativos de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Vigilancia de reglamentos técnicos y metrología legal	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para las Denuncias e Investigaciones de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	90.37%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	54,33%	Durante la vigencia 2014 se presentó un incremento en las solicitudes del 67% y en atención del 52%,
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A para las denuncias para las Denuncias e Investigaciones de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	100%	Promedio de atención de las solicitudes	65,49%	Se logro mantener la cobertura de atención en la parte preliminar de las solicitudes,
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL, Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las denuncias e Investigaciones de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	90.37%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	82,96%	Es necesario incrementar el promedio de cobertura y atención de las solicitudes
		VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de las investigaciones que se encuentran en trámite para control de precios, registro de fabricantes e importadores y VUCE	100%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el período / (# de trámites al inicio del período + # de entradas del período)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	100,00%	Se mantuvo el promedio de atención
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE E TRÁMITES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS: Señala si los trámites atendidos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A para el control de precios, registro de fabricantes e importadores y VUCE	100%	Promedio de atención de las solicitudes	100,00%	Se mantuvo la cobertura de atención
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS, Señala si los trámites al inicio del período y el ingreso de los mismos durante el período cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A.,para el control de precios, registro de fabricantes e importadores y VUCE	87.21%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	100,00%	Mantener el nivel de oportunidad

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO META	ANÁLISIS
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional	Asuntos jurisdiccionales - Protección del consumidor y Competencia desleal	TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en demandas de competencia desleal jurisdiccional y de Propiedad Industrial; Protección al consumidor Jurisdiccional	71%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	52,92%	Se presentó un incremento del 34% de solicitudes durante la vigencia 2014
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las demandas de competencia desleal jurisdiccional y de Propiedad Industrial;Protección al consumidor Jurisdiccional	100%	Promedio de atención de las solicitudes	96,00%	Se logro mantener el promedio de atención durante la vigencia.
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL: Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A.,para las demandas de competencia desleal jurisdiccional y de Propiedad Industrial;Protección al consumidor Jurisdiccional	71%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	55,13%	Se logro mantener el promedio de atención, pero es necesario mejorar la cobertura
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial	Administración sistema nacional de propiedad industrial	REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTROS Y DEPÓSITOS DE SIGNOS DISTINTIVOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en marcas y lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen, cancelación de registro de signos distintivos, inscripciones de afectaciones	84.96%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	70,70%	Se presentó un incremento en el número de solicitudes y manteniendo los noveles de cobertura
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTROS Y DEPÓSITOS DE SIGNOS DISTINTIVOS: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para marcas y lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen, cancelación de registro de signos distintivos, inscripciones de afectaciones	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	76,65%	Se presentó un incremento en el número de solicitudes y manteniendo los noveles de cobertura
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTROS Y DEPÓSITOS DE SIGNOS DISTINTIVOS: Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A.,para para marcas y lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen, cancelación de registro de signos distintivos, inscripciones de afectaciones	84.96%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	92,24%	Se presentó un incremento en el número de solicitudes y manteniendo los noveles de cobertura
		CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONCESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes de patentes de invención y PCT fase nacional, modelos de utilidad, diseños industriales, trazado de circuitos integrados, inscripciones en el registro de nuevas creaciones	90.91%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	76,22%	Se logro mejorar tiempos promedio de tiempo, es necesario mejorar cobertura de atención
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONCESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las solicitudes patentes de invención y PCT fase nacional, modelos de utilidad, diseños industriales, trazado de circuitos integrados, inscripciones en el registro de nuevas creaciones	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	98,06%	Se logro mantener el promedio de la cobertura en relación durante la vigencia.
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONCESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES: Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para las solicitudes patentes de invención y PCT fase nacional, modelos de utilidad, diseños industriales, trazado de circuitos integrados, inscripciones en el registro de nuevas creaciones	90.91%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	77,73%	Se logro mejorar tiempos promedio de tiempo, es necesario mejorar cobertura de atención
		TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en búsquedas tecnológicas	97.14%	Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total) = (PPCT+PCP)/2, = # trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo)+(# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	99,54%	Se logro manter la cobertura de atención
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS: Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., Para las búsquedas tecnológicas	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	103,56%	Se logro manter la cobertura de atención y promedio de atención
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para Para las búsquedas tecnológicas	97.14%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	96,12%	Se logro manter la cobertura de atención y promedio de atención

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO META	ANÁLISIS
Desarrollo del talento humano	Gestión del talento humano	PERMANENCIA Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: Señala el porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación durante la vigencia	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de adquisiciones y contratación / Actividades programadas plan de adquisiciones y contratación	100,00%	Cumplimiento del cronograma
			EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL: Señala el promedio de beneficiarios por evento realizado en el programa de capacitación durante la vigencia	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de adquisiciones y contratación / Actividades programadas plan de adquisiciones y contratación	100,00%	Cumplimiento del cronograma
		CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en asuntos disciplinarios.	64%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites o solicitudes al inicio del periodo + # de entradas o solicitudes del periodo)	56,67%	Se presentó un incremento en las solicitudes del 39% y un 2% de atención.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para Asuntos Disciplinarios	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	68,33%	Se mantienen los promedios de atención, pero es necesario mejorar la cobertura
			EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A., para los Asuntos Disciplinarios.	64%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	82,94%	Se mantienen los promedios de atención
Gestión integral de la calidad	Gestión documental	GESTIÓN DOCUMENTAL	EFICACIA	CONFIABILIDAD	PORCENTAJE DE DEVOLUCIÓN EN LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA: Indica el porcentaje de devolución en la radicación por no cumplimiento de los lineamientos establecidos para el envío de correspondencia	0%	Porcentaje de devolución en la radicación= # de radicaciones devueltas por el Centro de Documentación e Información a las Dependencias / # de radicaciones de salida efectuadas	0,20%	Se mantenido el margen del rango en este indicador
			EFICACIA	CONFIABILIDAD	PORCENTAJE DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA: Indica el porcentaje de correo devuelto en relación con el numero de correspondencia radicada durante la vigencia	0%	Porcentaje de devolución en el envío de correspondencia= # de radicaciones devueltas por la oficina de correo a la SIC / # de radicaciones de salida efectuadas	0,42%	Se mantenido el margen del rango en este indicador
	Gestión administrativa	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución del plan de adquisiciones y contratación	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de adquisiciones y contratación / Actividades programadas plan de adquisiciones y contratación	100,00%	Cumplimiento del cronograma
			EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en servicios administrativos	100%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites o solicitudes al inicio del periodo + # de entradas o solicitudes del periodo)	100,00%	Cumplimiento del cronograma
	Gestión jurídica	COBRO COACTIVO	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE EXPEDIENTES COBRO COACTIVO: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en expedientes de cobro coactivo	39%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el periodo / (# de trámites o solicitudes al inicio del periodo + # de entradas o solicitudes del periodo)	29,99%	Se mejoraron procesos internos, el resultado viene del proceso general, es necesario separar el proceso y tener un indicador para cada uno logrando mejorar el promedio.
			OTRO	CALIDAD	PORCENTAJE DE FALLOS A FAVOR DE LA SIC EMITIDOS EN DESARROLLO DE PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS: Señala la proporción de fallos emitidos a favor de la SIC como resultado de un proceso contencioso administrativo - Daño antijudicial	66%	Porcentaje de fallos a favor de la SIC emitidos en desarrollo de procesos contenciosos administrativos= # de fallos a favor de la SIC / # total de fallos	79,00%	Se Logro incrementar el porcentaje de las demans a favor de la entidad
		REGULACIÓN JURÍDICA	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN ACCIÓN GRUPO DE REGULACIÓN JURÍDICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción del Grupo de Regulación Jurídica	100%	Cumplimiento plan de acción= Actividades ejecutadas en el plan de acción / Actividades programadas plan de acción	88,00%	No se cumplio con un porcentaje de actividad del cronograma
	Gestión tecnologías de la Información y la Comunicación	ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	EFICACIA	CONFIABILIDAD	CAÍDAS DEL SERVIDOR: Indica el número de veces que el servidor se encuentra sin servicio durante el periodo	0	Caidas de servidor= # de veces que el servidor se encuentra sin servicio durante el periodo	109	Se realizarón algunas actualizaciones en servidores, por lo que se presentaron algunas fallas
			EFICIENCIA	CONFIABILIDAD	PORCENTAJE TIEMPO EN SERVICIO DEL SERVIDOR: Mide el porcentaje de tiempo en servicio del servidor.	100%	Porcentaje tiempo en servicio del servidor: Horas en servicio del servidor / Horas programadas en servicio del servidor	99,00%	No se cumplio con un porcentaje de tiempo de servicio
			EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción de la Oficina de Tecnología e Informática	100%	Cumplimiento plan de acción= Actividades ejecutadas en el plan de acción / Actividades programadas plan de acción	98,00%	No se cumplio con un porcentaje de actividad del cronograma
	Sistema integral de gestión	FORMULACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de trabajo Oficina Asesora de Planeación. / Actividades programadas plan de trabajo Oficina Asesora de Planeación.	97,00%	No se cumplio con un porcentaje de actividad del cronograma
			EQUIDAD	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Establece el nivel de satisfacción de los usuarios institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad.	75%	Nivel de satisfacción del usuario= # de usuarios satisfechos / # Total de usuarios encuestados	80,00%	Se Logro incrementar el porcentaje de satisfacción.
	Sistema de Control Interno	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN OFICINA CONTROL INTERNO: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de trabajo Oficina de Control Interno / Actividades programadas plan de trabajo Oficina de Control Interno	100,00%	Se cumplió con el cronograma
EFICACIA			COBERTURA	PORCENTAJE DE PROYECTOS DE INVERSIÓN APROBADOS SIN PREVIO CONCEPTO: Indica el porcentaje de proyectos de inversión sin previo concepto aprobados en el Decreto de Liquidación sin previo concepto, frente al total de proyectos de inversión aprobados a la entidad	100%	Porcentaje de aprobación proyectos de inversión sin previo concepto: N° de proyectos de inversión aprobados sin previo concepto en el decreto de liquidación / Total de proyectos de inversión aprobados en decreto de liquidación	100,00%	Se cumplió con el cronograma	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

INDICADORES DE GESTIÓN 2014

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO META	ANÁLISIS
Moralización y transparencia en la administración pública	Dirección estratégica	FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ACTIVIDADES FORMULACIÓN ESTRATÉGICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución de la formulación estratégica de la Entidad	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas formulación estratégica / Actividades programadas formulación estratégica	90,00%	No se cumplió con un porcentaje de actividad del cronograma
		REVISIÓN ESTRATÉGICA	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE REVISIÓN ESTRATÉGICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución de la revisión estratégica de la Entidad	100%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan revisión estratégica / Actividades programadas plan revisión estratégica	80,00%	No se cumplió con un porcentaje de actividad del cronograma
	Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Señala si los trámites al inicio del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo cumplieron con el tiempo de atención establecido, para los derechos de petición	100%	Petición de Información contestados dentro del término de ley	97,00%	Se logro incrementar el porcentaje, pero es necesario fomentar el cumplimiento de los términos