

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**INDICADORES DE GESTIÓN 2013**

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%	$\text{Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total)} = (\text{PPCT} + \text{PCP})/2$ , = # 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)	86,08%	A las 10 solicitudes en trámite al inicio de periodo, se sumaron 42 solicitudes, se finalizaron 40 solicitudes quedando pendiente 12 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para las solicitudes de Integraciones empresariales	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	102,00%	Durante la Vigencia se logró atender las solicitudes dentro las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A.
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: 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 de Integraciones empresariales	100%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	84,39%	Se logró mejorar el tiempo de respuesta
		TRÁMITES 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 competencia desleal administrativa y prácticas comerciales restrictivas	86%	$\text{Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total)} = (\text{PPCT} + \text{PCP})/2$ , = # 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)	70,36%	A las 171 solicitudes en trámite al inicio de periodo se sumaron 473 solicitudes, quedando pendientes 265 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA: Señala si los trámites atendidos durante el periodo 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 productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	119,94%	Durante la Vigencia se logró atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA. 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 de investigación de competencia desleal administrativa y solicitudes de investigación de prácticas comerciales restrictivas	86%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	58,66%	Se logró mejorar el tiempo de atención
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%	$\text{Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total)} = (\text{PPCT} + \text{PCP})/2$ , = # 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)	99,30%	A las 57 solicitudes en trámite al inicio de periodo se sumaron 210 solicitudes, quedando pendientes 208 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A. para el sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	109,00%	Durante la Vigencia se logró atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO. 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 el sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	90%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	91,10%	Se logró mejorar el tiempo de atención
		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%	$\text{Promedio (Porcentaje de cobertura total + Porcentaje de cobertura total)} = (\text{PPCT} + \text{PCP})/2$ , = # 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)	94%	A las 27 solicitudes en trámite al inicio de periodo se sumaron 357 solicitudes, quedando pendientes 343 solicitudes, es de anotar que se presentó un incremento del 70,8% en las solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante el periodo 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%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	109%	Durante la Vigencia se logró atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO. 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. 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	86,24%	Se logró mejorar el tiempo de atención

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**INDICADORES DE GESTIÓN 2013**

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 periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo) + (# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo)	74,58%	Se presento un incremento en ls solicitudes durante la vigencia dando lugar al nomejoramiento de la cobertura.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante el periodo 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%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	97%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, Señala si los trámites al inico del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo 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	76,69%	Se logro mejorar el tiempo de atención
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	96.12%	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)	81.26%	Durante el periodo se presento un incremento del 68,8% de la solicitudes que afecto el mejoramiento de la cobertura.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Señala si los trámites atendidos durante el periodo cumplieron con el tiempo promedio de atención establecido en el P.A para las denuncias de Habeas Data/Datos personales	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	106%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ANUAL DE DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, Señala si los trámites al inico 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 denuncias de Habeas Data/Datos Personales	96.12%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	76.66%	Se logro mejorar el tiempo de atención
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 periodo 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 periodo / (# de trámites al inicio del periodo + # de entradas del periodo) + (# de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo)	54.34%	Durante el periodo se presento un incremento del 33,29% de las solicitudes que afecto el mejoramiento de la cobertura.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL: Señala si los trámites atendidos durante el periodo 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%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	109.5%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL, Señala si los trámites al inico 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 denuncias e Investigaciones de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	90.37%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	49.63%	Se logro mejorar el tiempo de atención
		VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	EFICACIA	COBERTURA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE E 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	87.21%	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)	126.14%	La cobertura se favoreció a que se presentaron menos solicitudes que el periodo anterior
			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 periodo 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%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	96.90%	Por el salda al inicio del periodo afecto el cumplimiento de los terminos fijados en el P.A.
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS, Señala si los trámites al inico del periodo y el ingreso de los mismos durante el periodo 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	130.18%	Se logro mejorar tiempos en comparación con el periodo anterior

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**INDICADORES DE GESTIÓN 2013**

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 industria	102.68%	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)	73,63%	Durante el periodo se presentó un incremento del 38,94% de las solicitudes que afecto el mejoramiento de la cobertura.
			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	100%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	99%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN 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	102.68%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	74,37%	Se logro mejorar el tiempo de atención
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)	90,26%	Durante el periodo se presentó un incremento en las solicitudes de multiclase que afecto el mejoramiento de la 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	96,63%	Durante la Vigencia solo se llegó 96% del cumplimiento en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	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	93,41%	Se logro mejorar el tiempo de atención
		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 y patentes PCT -Solicitudes presentadas en Colombia	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)	94,33%	Durante el periodo se presentó un incremento del 38% de las solicitudes que no afecto el promedio de cobertura, ya que se logro subir aproximadamente el 1% en la cobertura.
			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	107,44%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	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	87,80%	Se logro mejorar el tiempo 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)	100,50%	Durante el periodo se presentó un incremento del 8% de las solicitudes que afecto el mejoramiento de la cobertura.
			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	117,50%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD 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 Para las búsquedas tecnológicas	97.14%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	85,53%	Se logro mejorar el tiempo de atención

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**INDICADORES DE GESTIÓN 2013**

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	95%	Del plan de capacitación quedo pendiente realizar 5 capacitaciones
			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	99%	Una de las actividades programadas solologo el 9% de cumplimiento
		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.	64.28%	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)	73.16%	Durante el periodo se presento un incremento del 36% en las solicitudes que no afecto el promedio de cobertura, ya que se presento un incremento del 49% en cobertura en comparación con el periodo anterior.
			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	102%	Durante la Vigencia se logro atender las solicitudes en el tiempo promedio establecido en el P.A. 2013
			EFFECTIVIDAD	OPORTUNIDAD	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.	64.28%	Porcentaje de la relación entre eficacia y eficiencia E=Eficacia/Eficiencia	71.73%	Se logro mejorar el tiempo 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	1.03%	Se presentó un incremento en las radicacones afectando este porcentaje
			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	0.60%	Se presentó un incremento en las radicaciones, que afectan el % de cumplimiento.
	Gestión administrativa	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN DE ADQUISIONES 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%	Secumplio con lo establecido en el plan
			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%	Se logro mejorar los tiempos
	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	36.43%	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)	51,27%	Se logro incrementar el porcentaje de atención en los expedientes
			GESTIÓN JUDICIAL	EFICACIA	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	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	73,00%
		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%
	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	Caídas de servidor= # de veces que el servidor se encuentra sin servicio durante el periodo	118	Se generaron por los mantenimeintos realizados a los servidores
			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%	El 0.1% se genero por amnterimiento e la página.
			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%	No se cumplió con una de las actividades! P.A.
	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.	100%	Se cumplió con el 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	97%	Se Logro incrementar el porcentaje de satisfacción.
	Moralización y transparencia en la administración pública	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%
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%	Se cumplió con el cronograma
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	100%	Se cumplió con el 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	100%