

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO							
INDICADORES DE GESTIÓN 2010							
MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	ANÁLISIS	AREA INVOLUCRADA
VIGILANCIA NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA	Vigilancia y control libre competencia	EFICACIA	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	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)	87,40%	A las 23 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 120 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 125 solicitudes	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo de Integraciones Empresariales
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a solicitudes de integraciones empresariales	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	104,20%	Durante la vigencia se atendieron 125 solicitudes frente a 120 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para la Protección de la Competencia y Grupo de Integraciones Empresariales
	Trámites administrativos libre competencia	EFICACIA	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	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)	57,40%	A las 160 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 211 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 213 solicitudes	Despacho Delegado para la Protección de la Competencia y Grupo Protección de la Competencia
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a solicitudes de investigación de competencia desleal administrativa y solicitudes de investigación de prácticas comerciales restrictivas	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	100,90%	Durante la vigencia se atendieron 213 solicitudes frente a 211 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Protección de la Competencia
VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO	Vigilancia y control Cámaras de comercio	EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REFORMA A LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en reforma a los reglamentos internos de las cámaras de comercio	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)	56,40%	A las 3 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 52 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 31 solicitudes	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REFORMA A LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a solicitud de reforma a los reglamentos internos de las cámaras de comercio	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	59,60%	Durante la vigencia se atendieron 31 solicitudes frente a 52 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICACIA	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	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%	Se presentaron 399 reportes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 399 solicitudes	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto al sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	100,00%	Durante la vigencia se atendieron 399 solicitudes frente a 399 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
	Trámites administrativos Cámaras de comercio	EFICACIA	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	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)	82,80%	A las 34 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 129 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 135 solicitudes	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo 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	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	104,70%	Durante la vigencia se atendieron 135 solicitudes frente a 129 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES CONTRA ACTOS EXPEDIDOS POR LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en apelaciones contra actos expedidos por las cámaras de comercio	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)	82,00%	A las 38 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 229 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 219 solicitudes	Despacho Delegado de Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES CONTRA ACTOS EXPEDIDOS POR LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo de apelaciones contra actos expedidos por las cámaras de comercio	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	95,60%	Durante la vigencia se atendieron 219 solicitudes frente a 229 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección de la Competencia y Grupo Cámaras de Comercio
		EFICACIA	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, telecomunicaciones, silencios administrativos restrictivos, telecomunicaciones, Hechos Data	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)	92,10%	A las 3.915 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 18.047 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 20.236 solicitudes	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Metrología, Dirección de Protección al Consumidor, Grupo de Investigaciones Administrativas, Grupo de Telecomunicaciones

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	ANÁLISIS	ÁREA INVOLUCRADA
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Trámites administrativos protección del consumidor	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a denuncias protección del consumidor, Multas por incumplimiento - Administrativas, telecomunicaciones, silencios administrativos positivos	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	112,10%	Durante la vigencia se atendieron 20.236 solicitudes frente a 18.047 presentadas en el mismo periodo.	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Metrología, Dirección de Protección al Consumidor, Grupo de Investigaciones Administrativas, Grupo de Telecomunicaciones
		EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en apelaciones contra actos expedidos por los operadores de telecomunicaciones	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)	77,50%	A las 6.424 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 13.416 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 15.370 solicitudes	Dirección de Protección al Consumidor y Grupo de Telecomunicaciones
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN TELECOMUNICACIONES: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a las apelaciones contra actos expedidos por los operadores de telecomunicaciones	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	114,60%	Durante la vigencia se atendieron 15.370 solicitudes frente a 13.416 presentadas en el mismo periodo	Dirección de Protección al Consumidor
	Vigilancia y control protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SUPERVISIÓN EMPRESARIAL - REPORTES DE INFORMACIÓN: Señala los niveles de atención logrados frente al total de reportes que se encuentran en trámite en supervisión empresarial protección del consumidor	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)	99,80%	Se presentaron 1.076 reportes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 1.074 solicitudes	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Metrología, Dirección de Protección al Consumidor y Grupo de Telecomunicaciones
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SUPERVISIÓN EMPRESARIAL - REPORTES DE INFORMACIÓN: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de reportes que entraron en el mismo periodo en cuanto a supervisión empresarial protección del consumidor	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	99,80%	Durante la vigencia se atendieron 1.074 solicitudes frente a 1.076 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Grupo de Telecomunicaciones
		EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE INVESTIGACIONES CONTROL DE PRECIOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de investigaciones que se encuentran en trámite en control de precios	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)	38,10%	A las 362 investigaciones en trámite al inicio del periodo se sumaron 1.898 investigaciones presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 861 solicitudes	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Metrología y Dirección de Protección al Consumidor
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE INVESTIGACIONES CONTROL DE PRECIOS: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a control de precios	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	45,40%	Durante la vigencia se atendieron 861 investigaciones frente a 1.898 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Protección del Consumidor y Dirección de Protección al Consumidor
	Registro protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTRO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en registro de fabricantes e importadores y registro de calidad e idoneidad	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%	Se presentaron 1794 solicitudes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 1794 solicitudes	Dirección de Protección al Consumidor y Grupo de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto al registro de fabricantes e importadores y registro de calidad e idoneidad	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	100,00%	Durante la vigencia se atendieron 1794 solicitudes frente a 1794 presentadas en el mismo periodo	Dirección de Protección al Consumidor y Grupo de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
	ADMINISTRACIÓN LABORATORIOS NACIONALES DE METROLOGÍA	Servicios de calibración	EFICACIA	HORAS DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN: Señala el tiempo empleado para la prestación de servicios de calibración equipos de medición del cliente externo	Horas de servicios de calibración de equipos de medición= # Horas de servicios de calibración de equipos de medición del cliente externo	13.868	Durante la vigencia se dedicaron 13868 horas de calibración de equipos de medición a los clientes externos
EQUIDAD			PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN EL NÚMERO DE HORAS DE CALIBRACIÓN DEDICADAS AL CLIENTE EXTERNO: Señala proporción del numero de horas de calibración dedicadas al cliente externo en relación con el total de horas dedicadas a la calibración de equipos de medición	Porcentaje de participación en el número de horas de calibración dedicadas al cliente externo:= # Horas de servicios de calibración de equipos de medición dedicadas al cliente externo / # total de horas de servicios de calibración de equipos de medición	73,45%	Durante la vigencia se dedicaron 13868 horas de calibración a los clientes externos de 18.882 horas de calibración prestadas	Despacho Delegado para Protección al Consumidor y Metrología y Grupo de Metrología
EFICACIA			PROMEDIO ASISTENTES CURSOS CORTOS METROLOGÍA: Señala el promedio de asistentes por curso realizado en metrología durante la vigencia	Promedio asistentes o beneficiarios = # asistentes a los cursos durante la vigencia / # cursos cortos de metrología realizados	9,6	A los 74 eventos realizados asistieron 711 personas	Despacho Delegado para Protección al Consumidor y Metrología y Grupo de Metrología
Custodia y conservación de patrones		EQUIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN EL NÚMERO DE HORAS DE CALIBRACIÓN DEDICADAS AL MANTENIMIENTO DE LA TRAZABILIDAD INTERNA DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN: Señala proporción del numero de horas de calibración dedicadas al mantenimiento de la trazabilidad interna de los equipos de medición	Porcentaje de participación en el número de horas dedicadas al mantenimiento de la trazabilidad interna de los equipos de medición:= # Horas de servicios de calibración de equipos de medición dedicadas al mantenimiento de la trazabilidad interna de los equipos de medición / # total de horas de servicios de calibración de equipos de medición	26,60%	Durante la vigencia se dedicaron 5.014 horas al mantenimiento de la trazabilidad interna de los equipos de medición de 18.882 horas de calibración prestadas	Despacho Delegado para Protección al Consumidor y Metrología y Grupo de Metrología

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	ANÁLISIS	AREA INVOLUCRADA
ASUNTOS JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL	Trámites jurisdiccionales - Competencia Desleal	EFICACIA	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 e liquidación de perjuicios.	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)	31,70%	A las 236 demandas en trámite al inicio del periodo se sumaron 92 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 104 solicitudes	Despacho Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y Grupo Competencia Desleal
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en demandas de competencia desleal jurisdiccional y liquidación de perjuicios	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	113,00%	Durante la vigencia se atendieron 104 demandas frente a 92 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y Grupo Competencia Desleal
	Trámites jurisdiccionales - Protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en demandas	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)	73,80%	A las 3.669 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 7.775 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 8.445 solicitudes.	Despacho Delegado Asuntos Jurisdiccionales
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a demandas protección del consumidor	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	108,60%	Durante la vigencia se atendieron 8.445 solicitudes frente a 7.775 presentadas en el mismo periodo.	Despacho Delegado para Asuntos Jurisdiccionales
ADMINISTRACIÓN SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Registro y depósito de Signos distintivos	EFICACIA	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	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)	68,30%	A las 7.825 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 51.929 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 40.840 solicitudes	Despacho Delegado para Propiedad Industrial, Dirección de Signos Distintivos, Grupo de Fondo, Grupo de Oposiciones y Cancelaciones y Grupo de Registro
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTROS Y DEPÓSITOS DE SIGNOS DISTINTIVOS: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a marcas y lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen, cancelación de registro de signos distintivos, inscripciones de afectaciones	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	78,60%	Durante la vigencia se atendieron 40.480 solicitudes frente a 51.929 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Propiedad Industrial, Dirección de Signos Distintivos, Grupo de Fondo, Grupo de Oposiciones y Cancelaciones y Grupo de Registro
	Concesión de nuevas creaciones	EFICACIA	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONSESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES: Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en patentes de invención y PCT fase nacional, modelos de utilidad, diseños industriales, trazado de circuitos integrados, inscripciones en el registro de nuevas creaciones y patentes PCT -Solicitudes presentadas en Colombia	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)	27,50%	A las 9.089 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 2.706 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 3.244 solicitudes	Despacho Delegado para Propiedad Industrial, Dirección de Nuevas Creaciones y Grupo Legal de Nuevas Creaciones
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONSESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a patentes de invención y PCT fase nacional, modelos de utilidad, diseños industriales, trazado de circuitos integrados, inscripciones en el registro de nuevas creaciones y patentes PCT -Solicitudes presentadas en Colombia	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	119,90%	Durante la vigencia se atendieron 3.244 solicitudes frente a 2.706 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Propiedad Industrial, Dirección de Nuevas Creaciones y Grupo Legal de Nuevas Creaciones
	Trasferencia tecnológica basada en patentes	EFICACIA	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	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)	83,80%	A las 50 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 271 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 269 solicitudes	Despacho Delegado para Propiedad Industrial y Grupo Banco de Patentes
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a búsquedas tecnológicas	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	99,30%	Durante la vigencia se atendieron 269 solicitudes frente a 271 presentadas en el mismo periodo	Despacho Delegado para Propiedad Industrial y Grupo Banco de Patentes
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Selección del talento humano	EFICACIA	PORCENTAJE DE CARGOS DE CARRERA EN PROVISIONALIDAD: Señala el número de cargos de la planta de personal de carrera administrativa que se encuentran provistos mediante nombramiento provisional	Porcentaje provisión de cargos de carrera administrativa= # de cargos de carrera administrativa provistos mediante nombramiento provisional / # de cargos de carrera administrativa de la planta de personal SIC	44,79%	Al finalizar la vigencia de los 326 cargos de la planta de personal de carrera administrativa se encuentran provistos 146 mediante nombramiento provisional	Secretaría General y Grupo de talento humano
		EFICACIA	PROVISIÓN CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO: Indica el porcentaje de cargos de libre nombramiento provistos al término de la vigencia	Porcentaje provisión de cargos de libre nombramiento= # de cargos de carrera de libre nombramiento / # de cargos de libre nombramiento	86,70%	Durante la vigencia de los 30 cargos de carrera administrativa fueron provistos 26 cargos.	Secretaría General y Grupo de talento humano
	Permanencia y desarrollo del talento humano	EFICACIA	PROMEDIO BENEFICIARIOS PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: Señala el promedio de beneficiarios por evento realizado en el programa de capacitación durante la vigencia	Promedio asistentes o beneficiarios = # asistentes o beneficiarios del programa / # eventos realizados en el programa	13	Con los 77 eventos realizados fueron beneficiados 922 funcionarios	Secretaría General y Grupo de talento humano
		EFICACIA	PROMEDIO BENEFICIARIOS PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL: Señala el promedio de beneficiarios por evento realizado en el programa de capacitación durante la vigencia	Promedio asistentes o beneficiarios = # asistentes o beneficiarios del programa / # eventos realizados en el programa	61	Con los 51 eventos realizados fueron beneficiados 3,128 funcionarios	Grupo de talento humano

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	ANÁLISIS	AREA INVOLUCRADA
	Control disciplinario interno	EFICACIA	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	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)	49,70%	A las 51 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 94 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 72 solicitudes	Secretaría General y Grupo de Control Disciplinario Interno
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a asuntos disciplinarios	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	76,60%	Durante la vigencia se atendieron 72 solicitudes frente a 94 presentadas en el mismo periodo	Secretaría General y Grupo de Control Disciplinario Interno
GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestión documental	EFICACIA	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	Porcentaje de devolución en la radicación= # de radicaciones devueltas por el Centro de Documentación e Información a las Dependencias / # de radicaciones de salida efectuadas	0,23%	Durante la vigencia de 249.058 radicaciones de salida efectuadas, fueron devueltas por el Centro de Documentación e Información a las dependencias 583 radicaciones	Secretaría General y Grupo Centro Documentación e información
		EFICACIA	PORCENTAJE DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA: Indica el porcentaje de correo devuelto en relación con el número de correspondencia radicada durante la vigencia	Porcentaje de devolución en el envío de correspondencia= # de radicaciones devueltas por la oficina de correo a la SIC / # de radicaciones de salida efectuadas	6,21%	Durante la vigencia se atendieron 72 solicitudes frente a 94 presentadas en el mismo periodo	Secretaría General y Grupo Centro Documentación e información
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Contratación	EFICACIA	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	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de adquisiciones y contratación / Actividades programadas plan de adquisiciones y contratación	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 23 actividades programadas dentro del plan de adquisiciones y contratación	Secretaría General, Dirección Administrativa y Financiera y Grupo de contratación
	Servicios Administrativos	EFICACIA	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	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%	A las 1 solicitud en trámite al inicio del periodo se sumaron 1.306 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 1.307 solicitudes	Secretaría General y Dirección Administrativa y Financiera
		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en servicios administrativos	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	100,10%	Durante la vigencia se atendieron 1.307 solicitudes frente a 1.306 presentadas en el mismo periodo	Secretaría General y Dirección Administrativa y Financiera
GESTIÓN FINANCIERA	Contable	EFICIENCIA	MARGEN OPERATIVO: Indica la relación entre el excedente del ejercicio (ingresos operacionales menos gastos operacionales) y el total de los ingresos por la operación de la entidad. (No involucra como ingresos los aportes de la Nación ni transferencias de otros organismos)	Margen operativo= Excedente del ejercicio / Rentas operacionales * 100	29,30%	El 29,3% de los ingresos operativos de la entidad genera margen, es decir superan en tal porcentaje el valor de los gastos de operación de la entidad	Dirección Administrativa y Financiera
		ECONOMIA	SOLVENCIA: Muestra la relación entre el total de activos y el total de pasivos	Solvencia= Activo total / Pasivo total	5,1	Por cada peso de deuda de la entidad hay un resguardo de \$5,10 en el activo	Dirección Administrativa y Financiera
		ECONOMIA	ENDEUDAMIENTO: Señala la proporción que existe entre las deudas totales de la entidad y el valor total de los activos	Endeudamiento= Pasivo total / Activo total	19,60%	La entidad tiene un nivel de endeudamiento del 19,60%	Dirección Administrativa y Financiera
	Presupuestal	EFICIENCIA	NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTO GASTOS: Indica el nivel de ejecución presupuestal de gastos frente a la apropiación aprobada para la vigencia	Nivel de ejecución presupuesto gastos= Ejecución total gastos (funcionamiento e inversión) / Presupuesto total de gastos año * 100	94,42%	El total de ejecución de la entidad es del 94,42% en la vigencia 2010 y del 97,6% excluida la aprobación sometida a distribución previo concepto de la DGBPN	Dirección Administrativa y Financiera
		EFICIENCIA	EXCEDENTE PRESUPUESTAL: Indica el resultado del superávit o déficit, resultante de la ejecución presupuestal de ingresos Vs gastos	Excedente presupuestal= ((Ingresos efectivos / Ejecución de gastos) -1)*100	19,90%	El total de los ingresos efectivos de la entidad excede el total de los gastos de la entidad (compromisos) en el 19,90%	Dirección Administrativa y Financiera
		EFICIENCIA	EXCEDENTE OPERATIVO: Indica la relación entre las rentas producidas por la entidad y el total de gastos o ejecución presupuestal del mismo ejercicio. (No involucra como ingreso los aportes de la Nación o transferencias recibidas de otros entes)	Excedente operativo= (Rentas operacionales / Gasto total)-1 * 100	45,45%	El total de los ingresos operativos (fuente contable) excede a los gastos operacionales de la entidad en el 45,45%	Dirección Administrativa y Financiera
	Tesorería	EFICIENCIA	NIVEL DE RECAUDO DE LOS INGRESOS PROGRAMADOS: Indica el nivel de recaudo frente a lo programado durante una vigencia	Nivel de recaudo de los ingresos programados= Recaudo total año / Presupuesto de ingresos vigencia * 100	113,20%	El recaudo efectivo se cumple más allá del valor presupuestado (equivalente este al total apropiado para gastos en el mismo año) excediendo en el 13,20%	Dirección Administrativa y Financiera
		ECONOMIA	CONFORMACIÓN RECURSOS SIC: Muestra la proporción que existe entre los recursos de la nación transferidos a la SIC y el total ingresos de la SIC	Conformación recursos SIC= Recursos nación transferidos a la SIC / Total ingresos SIC	6,00%	El valor de transferencia efectiva recibida en el año 2010, equivale a \$3.250 millones de \$4.800 apropiados, representa solo el 6% de los ingresos totales de la entidad, incluidas las transferencias de la Nación	Dirección Administrativa y Financiera
		ECONOMIA	PORCENTAJE INGRESOS RECIBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Indica la proporción que existe entre los ingresos recibidos por prestación de servicios y el total de ingresos de la SIC	Porcentaje ingresos recibidos por prestación de servicios= Ingresos recibidos por prestación de servicios / Total ingresos propios	94,00%	Del total de los ingresos recibidos en el año (efectivos) el valor de los ingresos por servicios prestados y multas impuestas representa el 94%	Dirección Administrativa y Financiera
	Cobro coactivo	EFICACIA	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	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)	16,30%	A las 3.337 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 1.693 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 819 solicitudes	Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Cobro Coactivo

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	ANÁLISIS	AREA INVOLUCRADA
GESTIÓN JURÍDICA		EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE EXPEDIENTES COBRO COACTIVO: Señala si los trámites atendidos durante un periodo son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo periodo en cuanto a expedientes cobro coactivo.	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo.	48,40%	Durante la vigencia se atendieron 819 solicitudes frente a 1.693 presentadas en el mismo periodo	Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Cobro Coactivo
	Gestión judicial	EFICACIA	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.	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.	65,90%	Durante la vigencia de los 88 fallos emitidos, 58 fueron a favor de la SIC	Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Gestión judicial
	Regulación jurídica	EFICACIA	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN REGULACIÓN JURÍDICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución del plan regulación jurídica	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan regulación jurídica / Actividades programadas plan regulación jurídica	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 7 actividades programadas dentro del plan de regulación jurídica	Oficina Asesora Jurídica
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Administración sistemas de información	EFICACIA	CAÍDAS DEL SERVIDOR: Indica el número de veces que el servidor se encuentra sin servicio durante el periodo	Caídas de servidor= # de veces que el servidor se encuentra sin servicio durante el periodo	5	Durante la vigencia el servidor permaneció cinco veces sin servicio	Oficina de Tecnología e Informática
		EFICIENCIA	PORCENTAJE TIEMPO EN SERVICIO DEL SERVIDOR: Mide el porcentaje de tiempo en servicio del servidor.	Porcentaje tiempo en servicio del servidor: Horas en servicio del servidor / Horas programadas en servicio del servidor	98,10%	Durante la vigencia el servidor permaneció 60.148 horas en servicio de las 60.320 programadas	Oficina de Tecnología e Informática
		EQUIDAD	VISITAS PÁGINA WEB: Mide el número de visitas a la pagina web durante la vigencia	Visitas pagina web= # de o de visitantes totales página web	1.202.348	Durante la vigencia la pagina Web recibió 1.202.348 visitas	Oficina de Tecnología e Informática
		EFICACIA	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN INFORMÁTICO: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución del plan informático	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan informático / Actividades programadas plan informático	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 45 actividades programadas dentro del plan informático	Oficina de Tecnología e Informática
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Control interno	EFICACIA	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA CONTROL INTERNO: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la evaluación del sistema de control interno	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas cronograma control interno / Actividades programadas cronograma control interno	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 29 actividades programadas dentro del cronograma de control interno	Oficina de Control Interno
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Formulación estratégica	EFICACIA	PORCENTAJE DE APROBACIÓN REQUERIMIENTOS PRESUPUESTALES: Indica el porcentaje de aprobación de los requerimientos presupuestales presentados por la Entidad al Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Porcentaje de aprobación requerimientos presupuestales= Presupuesto total aprobado en el decreto de liquidación / Presupuesto solicitado en el anteproyecto	118,90%	Se solicitaron \$37.190.200.000 en el anteproyecto de presupuesto, aprobándose \$44.236.200.000 en el decreto de liquidación	Oficina Asesora de Planeación
		EFICACIA	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	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas formulación estratégica / Actividades programadas formulación estratégica	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 5 actividades programadas dentro de la formulación estratégica de la Entidad	Oficina Asesora de Planeación
	Revisión estratégica	EFICACIA	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE REVISIÓN ESTRATÉGICA: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución de la formulación estratégica de la Entidad	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan revisión estratégica / Actividades programadas plan revisión estratégica	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 12 actividades programadas dentro del plan de revisión estratégica	Oficina Asesora de Planeación
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES	Atención al ciudadano y comunicaciones	EFICACIA	PROMEDIO ASISTENTES O BENEFICIARIOS EVENTOS DE DIVULGACION DE LOS TRAMITES Y FUNCIONES DE LA SIC: Mide el promedio de asistentes a eventos de divulgación realizados por la SIC	Promedio asistentes eventos de divulgación / # eventos de divulgación realizados	64	Durante la vigencia se realizaron 57 eventos de divulgación con un total de 3.653 asistentes	Secretaría General
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Formulación sistema de gestión	EFICACIA	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN MANTENIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN: Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para el plan de mantenimiento del sistema integral de gestión	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan mantenimiento sistema integral de gestión / Actividades programadas plan mantenimiento al sistema integral de gestión	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 10 actividades programadas dentro del plan de mantenimiento al sistema integral de gestión	Oficina Asesora de Planeación
	Seguimiento sistema de gestión	EQUIDAD	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.	Nivel de satisfacción del usuario= # de usuarios satisfechos / # Total de usuarios encuestados	75,00%	De 600 usuarios encuestados, 450 se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la SIC	Oficina Asesora de Planeación