

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Fortalecer la Autoridad Nacional de Competencia	VIGILANCIA NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA	Vigilancia y control libre competencia	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	70,59%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	114,42%	A las 8 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 44 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 42 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	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 período en cuanto a solicitudes de integraciones empresariales	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	95,45%	Durante la vigencia se atendieron 42 solicitudes frente a 44 presentadas en el mismo período.
		Trámites administrativos libre competencia	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	22,22%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	361,97%	A las 176 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 698 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 703 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LIBRE COMPETENCIA: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a solicitudes de investigación de competencia desleal administrativa y solicitudes de investigación de prácticas comerciales restrictivas	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	100,72%	Durante la vigencia se atendieron 703 solicitudes frente a 698 presentadas en el mismo período.
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	75,00%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	84,85%	A las 3 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 19 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 14 solicitudes.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS	
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Cámaras de Comercio	VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO	Vigilancia y control Cámaras de comercio	EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REFORMA A LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a solicitud de reforma a los reglamentos internos de las cámaras de comercio	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	73,68%	Durante la vigencia se atendieron 14 solicitudes frente a 19 presentadas en el mismo período.	
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO:</b> 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	88,89%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	112,50%	Se presentaron 513 reportes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 513 solicitudes	
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto al sistema de control y vigilancia de cámaras de comercio	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	100,00%	Durante la vigencia se atendieron 513 solicitudes frente a 513 presentadas en el mismo período	
	VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO	Trámites administrativos Cámaras de comercio		EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO:</b> 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	75,00%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	102,69%	A las 23 solicitudes en trámite al inicio del período se sumaron 225 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 191 solicitudes.
				EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período 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	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	84,89%	Durante la vigencia se atendieron 191 solicitudes frente a 225 presentadas en el mismo período

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	88,89%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	101,87%	A las 11 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 190 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 182 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES CONTRA ACTOS EXPEDIDOS POR LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período de apelaciones contra actos expedidos por las cámaras de comercio	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	95,79%	Durante la vigencia se atendieron 182 solicitudes frente a 190 presentadas en el mismo período.
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	75,00%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	127,16%	A las 2.634 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 33.868 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 34.812 solicitudes
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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 de Habeas Data.	85,71%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	105,88%	A las 187 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 2.029 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 2.011 solicitudes.
		Trámites administrativos protección del consumidor	EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a denuncias protección del consumidor, Multas por incumplimiento - Administrativas, telecomunicaciones, silencios administrativos positivos telecomunicaciones, Habeas Data	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	102,58%	Durante la vigencia se atendieron 36.823 solicitudes frente a 35.897 presentadas en el mismo período.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES 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	94,12%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	40,26%	A las 3.348 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 24.091 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 10.397 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE APELACIONES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN TELECOMUNICACIONES: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a las apelaciones contra actos expedidos por los operadores de telecomunicaciones	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	43,16%	Durante la vigencia se atendieron 10.397 solicitudes frente a 24.091 presentadas en el mismo período
		EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	88,89%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	112,50%	Al inicio del periodo no existían trámites pendientes. Se presentaron 531 solicitudes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 531 solicitudes.	
		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SUPERVISIÓN EMPRESARIAL - REPORTES DE INFORMACIÓN: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de reportes que entraron en el mismo período en cuanto a supervisión empresarial protección del consumidor	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	100,00%	Durante la vigencia se atendieron 531 solicitudes frente a 531 presentadas en el mismo periodo.	
		Vigilancia y control protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE INVESTIGACIONES CONTROL DE PRECIOS: Señala los niveles de atención logrados frente al total de nvestigaciones que se encuentran en trámite en control de precios	63,16%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	97,56%	Al inicio del periodo existían 2.416 trámites pendientes. Se presentaron 3.873 solicitudes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 3.875 solicitudes.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE INVESTIGACIONES CONTROL DE PRECIOS:</b> 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	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	100,05%	Durante la vigencia se atendieron 3.875 investigaciones frente a 3.873 presentadas en el mismo periodo.
		Registro protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTRO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en registro de fabricantes e importadores.	97,96%	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)	102,08%	Se presentaron 10.237 solicitudes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 10.237 solicitudes
	EFICIENCIA		CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES:</b> 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.	100,00%	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 10.237 solicitudes frente a 10.237 presentadas en el mismo periodo	
			Trámites jurisdiccionales - Competencia Desleal	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en demandas de competencia desleal jurisdiccional	54,55%	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)	118,89%
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL:</b> 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	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	137,17%	Durante la vigencia se atendieron 155 demandas frente a 113 presentadas en el mismo periodo.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional	ASUNTOS JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL		EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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 liquidación de perjuicios.	85,71%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	97,23%	A los 5 incidentes en trámite al inicio del periodo se sumó 1 solicitud presentada durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 5 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL JURISDICCIONAL: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en liquidación de perjuicios.	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	500,00%	Durante la vigencia se atendieron 5 incidentes frente a 1 presentada en el mismo período.
		Trámites jurisdiccionales - Protección del consumidor	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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, y atención de solicitudes de apelación.	50,00%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	120,13%	A las 4.765 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 30.402 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 21.123 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a demandas protección del consumidor y atención de solicitudes de apelación.	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	69,48%	Durante la vigencia se atendieron 21.123 solicitudes frente a 30.402 presentadas en el mismo periodo.
		Registro y depósito de Signos distintivos	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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.	68,57%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	86,61%	A las 25.324 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 32.867 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 34.561 solicitudes

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial	ADMINISTRACIÓN SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE REGISTROS Y DEPÓSITOS DE SIGNOS DISTINTIVOS:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a marcas y lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen, cancelación de registro de signos distintivos, inscripciones de afectaciones	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	101,64%	Durante la vigencia se atendieron 60,250 solicitudes frente a 59,275 presentadas en el mismo período
		Concesión de nuevas creaciones	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PATENTES:</b> 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	22,22%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	177,77%	A las 7,542 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 2,285 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 3882 solicitudes
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE CONCESIONES Y REGISTRO DE NUEVAS CREACIONES:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período 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	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	43,09%	Durante la vigencia se atendieron 4.907 solicitudes frente a 3.208 presentadas en el mismo período
		Transferencia tecnológica basada en patentes	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en búsquedas tecnológicas	90,57%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	106,02%	A las 30 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 322 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 338 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE BÚSQUEDAS TECNOLÓGICAS:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a búsquedas tecnológicas	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	104,97%	Durante la vigencia se atendieron 338 solicitudes frente a 322 presentadas en el mismo período.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Desarrollo del talento humano	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Selección del talento humano	EFICACIA	CONFIABILIDAD	<b>PROVISIÓN CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO:</b> Indica el porcentaje de cargos de libre nombramiento provistos al término de la vigencia	100,00%	Porcentaje provisión de cargos de libre nombramiento= # de cargos de carrera de libre nombramiento / # de cargos de libre nombramiento	100,00%	Durante la vigencia de los 45 cargos de carrera administrativa fueron provistos 45 cargos.
		Permanencia y desarrollo del talento humano	EFICACIA	CALIDAD	<b>PROMEDIO BENEFICIARIOS PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:</b> Señala el promedio de beneficiarios por evento realizado en el programa de capacitación durante la vigencia	16	Promedio asistentes o beneficiarios = # asistentes o beneficiarios del programa / # eventos realizados en el programa	156,25%	Con los 74 eventos realizados fueron beneficiados 1.866 funcionarios
			EFICACIA	CALIDAD	<b>PROMEDIO BENEFICIARIOS PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL:</b> Señala el promedio de beneficiarios por evento realizado en el programa de capacitación durante la vigencia	80	Promedio asistentes o beneficiarios = # asistentes o beneficiarios del programa / # eventos realizados en el programa	245,00%	Con los 16 eventos realizados fueron beneficiados 3.133 funcionarios
		Control disciplinario interno	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en asuntos disciplinarios (incluye etapa probatoria y etapa de juicio)	27,27%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	133,78%	A las 23 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 51 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 27 solicitudes.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en cuanto a asuntos disciplinarios (incluye etapa probatoria y etapa de juicio)	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del periodo	60,68%	Durante la vigencia se atendieron 27 solicitudes frente a 51 presentadas en el mismo período



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestión documental	EFICACIA	CONFIABILIDAD, CUMPLIMIENTO	<b>PORCENTAJE DE DEVOLUCIÓN EN LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:</b> Indica el porcentaje de devolución en la radicación por no cumplimiento de los lineamientos establecidos para el envío de correspondencia	0,90%	Porcentaje de devolución en la radicación= # de radicaciones devueltas por el Centro de Documentación e Información a las Dependencias / # de radicaciones de salida efectuadas	-34,49%	Durante la vigencia de 339.893 radicaciones de salida efectuadas, fueron devueltas por el Centro de Documentación e Información a las dependencias 4.114 radicaciones. La meta corresponde a mantener máximo el porcentaje de devolución del 2012.
			EFICACIA	CONFIABILIDAD, CUMPLIMIENTO	<b>PORCENTAJE DE DEVOLUCIÓN EN EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA:</b> Indica el porcentaje de correo devuelto en relación con el número de correspondencia radicada durante la vigencia	6,21%	Porcentaje de devolución en el envío de correspondencia= # de radicaciones devueltas por la oficina de correo a la SIC / # de radicaciones de salida efectuadas	-35,01%	Durante la vigencia, de 339.893 radicaciones de salida efectuadas, fueron devueltas por la oficina de correo a la SIC 28.496radicaciones. La meta corresponde a mantener máximo el porcentaje de devolución del 2012.
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Contratación	EFICACIA	CUMPLIMIENTO	<b>CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN:</b> Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución del plan de adquisiciones y contratación	100,00%	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 actividades programadas dentro del plan de adquisiciones y contratación.
			EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en servicios administrativos	96,00%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	104,17%	Se presentaron 1.125 reportes durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 1.125 solicitudes
		Servicios Administrativos	EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>PRODUCTIVIDAD ANUAL EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:</b> Señala si los trámites atendidos durante un período son adecuados frente al número de solicitudes que entraron en el mismo período en servicios administrativos	100,00%	Porcentaje de productividad en evacuación de solicitudes= # de salidas o trámites evacuados / # de entradas o solicitudes del período	100,00%	Durante la vigencia se atendieron 1.125 solicitudes frente a 1.125 presentadas en el mismo período

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
			EFICIENCIA	OTROS	<b>MARGEN OPERATIVO:</b> 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)	30,00%	Margen operativo= Excedente del ejercicio / Rentas operacionales * 100	133,10%	El margen operativo de la SIC, excluyendo los ingresos por aportes de la nación y transferencias de otros organismos es de 31,5% - porcentaje de utilidad de operación
		Contable	ECONOMÍA	OTROS	<b>SOLVENCIA:</b> Muestra la relación entre el total de activos y el total de pasivos	3	Solvencia= Activo total / Pasivo total	126,11%	La entidad cuenta con \$5 de activo para respaldar cada peso que adeuda.
			ECONOMÍA	OTROS	<b>ENDEUDAMIENTO:</b> Señala la proporción que existe entre las deudas totales de la entidad y el valor total de los activos	20,00%	Endeudamiento= Pasivo total / Activo total	132,16%	sobre el 18% de los activos de la entidad tienen participación los acreedores.
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTO GASTOS:</b> Indica el nivel de ejecución presupuestal de gastos frente a la apropiación aprobada para la vigencia	91,70%	Nivel de ejecución presupuesto gastos= Ejecución total gastos (funcionamiento e inversión) / Presupuesto total de gastos año * 100	100,65%	La Superintendencia ejecuto el 82% de los gastos programados
	GESTIÓN FINANCIERA	Presupuestal	EFICIENCIA	OTROS	<b>EXCEDENTE PRESUPUESTAL:</b> Indica el resultado del superávit o déficit, resultante de la ejecución presupuestal de ingresos Vs gastos	30,00%	Excedente presupuestal= ((Ingresos efectivos / Ejecución de gastos) -1)*100	-64,49%	Comparación del excedente presupuestal (ingresos ejecutados -gastos ejecutados) frente a la ejecución de gastos,/2011 incluidos recursos nación y aportes

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Gestión integral de la calidad	Tesorería		EFICIENCIA	OTROS	<b>EXCEDENTE OPERATIVO:</b> 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)	30,00%	Excedente operativo= (Rentas operacionales / Gasto total)-1 * 100	-72,11%	Relación entre las rentas operacionales de la entidad y el total de gastos ejecutados en el año 2011,
			EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	<b>NIVEL DE RECAUDO DE LOS INGRESOS PROGRAMADOS:</b> Indica el nivel de recaudo frente a lo programado durante una vigencia	100,00%	Nivel de recaudo de los ingresos programados= Recaudo total año / Presupuesto de ingresos vigencia * 100	138,14%	La Superintendencia ejecutó el 136% de los ingresos programados
			ECONOMÍA	OTROS	<b>CONFORMACIÓN RECURSOS SIC:</b> Muestra la proporción que existe entre los recursos de la nación transferidos a la SIC y el total ingresos de la SIC	25,00%	Conformación recursos SIC= Recursos nación transferidos a la SIC / Total ingresos SIC	55,02%	Porcentaje de recursos obtenidos por transferencias de la Nación (porcentaje recursos nación sobre total recursos manejados por la SIC)
			ECONOMÍA	OTROS	<b>PORCENTAJE INGRESOS RECIBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS:</b> Indica la proporción que existe entre los ingresos recibidos por prestación de servicios y el total de ingresos de la SIC	62,64%	Porcentaje ingresos recibidos por prestación de servicios= Ingresos recibidos por prestación de servicios / Total ingresos propios	131,93%	Porcentaje de ingresos recibidos por prestación de servicios frente al total de ingresos generados por la entidad (excluidos los rendimientos financieros)
		Cobro coactivo	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	<b>COBERTURA ANUAL EN LA ATENCIÓN DE EXPEDIENTES COBRO COACTIVO:</b> Señala los niveles de atención logrados frente al total de solicitudes que se encuentran en trámite en expedientes de cobro coactivo	46,15%	Porcentaje de cobertura = # de salidas o trámites evacuados durante el período / (# de trámites o solicitudes al inicio del período + # de entradas o solicitudes del período)	41,46%	A las 4.774 solicitudes en trámite al inicio del periodo se sumaron 2.976 solicitudes presentadas durante la vigencia. Se finalizó el trámite de 1.483 solicitudes.



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
	DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		EQUIDAD	CALIDAD	VISITAS PÁGINA WEB: Mide el número de visitas a la pagina web durante la vigencia	1.000.643	Visitas pagina web= # de visitantes totales página web	170,62%	Durante la vigencia la pagina Web recibió 1.707.273 visitas.
			EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	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	100,00%	Cumplimiento plan de acción= Actividades ejecutadas en el plan de acción / Actividades programadas plan de acción	99,60%	El porcentaje de cumplimiento del Plan de acción de la Oficina de Tecnología e Informática fue del 99.6%
Moralización y transparencia en la	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Control interno	EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	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	100,00%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de trabajo Oficina de Control Interno / Actividades programadas plan de trabajo Oficina de Control Interno	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 4 actividades programadas dentro del plan de trabajo Oficina de Control Interno
		Formulación estratégica	EFICACIA	COBERTURA, OPORTUNIDAD	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	100,00%	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%	7 de los 7 de proyectos de inversión de la entidad fueron aprobados en decreto de liquidación sin previo concepto
	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	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	100,00%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas formulación estratégica / Actividades programadas formulación estratégica	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 7 actividades programadas dentro de la formulación estratégica de la Entidad.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
INDICADORES DE GESTIÓN 2012

PROGRAMA O PROYECTO	MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META	INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LA META	ANÁLISIS
Transparencia en la administración pública		Revisión estratégica	EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	<b>CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE REVISIÓN ESTRATÉGICA:</b> Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución de la revisión estratégica de la Entidad	100,00%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan revisión estratégica / Actividades programadas plan revisión estratégica	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 15 actividades programadas dentro del plan de revisión estratégica.
		Estudios y Económicos	EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	<b>CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ESTUDIOS INSTITUCIONALES:</b> Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para la ejecución de estudios económicos	100,00%	Cumplimiento cronograma= Actividades ejecutadas plan de estudios económicos / Actividades programadas plan de estudios económicos.	100,00%	Durante la vigencia se llevaron a cabo las 39 actividades programadas dentro del plan de Estudios y metodologías de supervisión.
	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES	Atención al ciudadano y comunicaciones	EFICACIA	CALIDAD	<b>NÚMERO DE ASISTENTES O BENEFICIARIOS EN EVENTOS DE DIVULGACION DE LAS FUNCIONES DE LA SIC:</b> Mide el número de asistentes a eventos de divulgación realizados por la SIC	2.031,00	Promedio asistentes eventos de divulgación= # asistentes a eventos de divulgación / # eventos de divulgación realizados	115,21%	Durante la vigencia 2012 asistieron 2.340 personas a los eventos de divulgación de la SIC
Gestión integral de la calidad	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Formulación sistema de gestión	EFICACIA	CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDAD	<b>CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA PLAN MANTENIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN:</b> Indica el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma establecido para el plan de mantenimiento del sistema integral de gestión	100,00%	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 15 actividades programadas dentro del plan de mantenimiento al sistema integral de gestión. Adicionalmente, se obtuvo la certificación en calidad en diciembre de 2012.
		Seguimiento sistema de gestión	EQUIDAD	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:</b> Establece el nivel de satisfacción de los usuarios institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad.	75,00%	Nivel de satisfacción del usuario= # de usuarios satisfechos / # Total de usuarios encuestados	101,31%	De 1832 usuarios encuestados, 1392 se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la SIC.