



**INFORME DE GESTIÓN  
PLAN DE ACCIÓN  
VIGENCIA 2020**

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018 0009 10165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 plcos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuímos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>I. ESTRUCTURA PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	4
<b>A. Formulación por área</b> .....	4
<b>B. Productos</b> .....	5
<b>C. Actividades</b> .....	6
<b>II. RESULTADOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES</b> .....	7
<b>A. Eficacia y Eficiencia de la Gestión</b> .....	7
<b>B. Eficacia del producto</b> .....	9
<b>III. TIPOS DE PRODUCTOS Y PRINCIPALES LOGROS VIGENCIA 2020:</b> .....	12

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través del presente Informe de Gestión, comparte con la ciudadanía y los principales grupos de interés, el resultado de la ejecución de su Plan de Acción Institucional (PAI) y el cumplimiento de las metas trazadas para la vigencia 2020. Así mismo, detalla los principales logros que aportaron en la consecución de los objetivos institucionales.

El PAI es una de las herramientas que estructura y orienta las acciones de la entidad, está compuesta por productos (que plantean las diferentes áreas), que relacionan entregables concretos, asocian una meta y se encuentran alineados con el Plan Estratégico Institucional. Para garantizar el cumplimiento, cada producto tiene trazada una ruta de ejecución, compuesta por actividades específicas.

Son las actividades el elemento mediante el cual se garantiza la interacción entre las diferentes áreas, pues algunos productos requieren para su ejecución la participación de diferentes áreas de la entidad, al área líder del producto. A estas actividades se les denomina “actividades compartidas”.

Las actividades y productos tienen asignado un peso dentro de la formulación planteada por cada área para la vigencia, es mediante este dato que se establece la medición de los indicadores que a continuación se relacionan y que tienen por objeto evaluar el cumplimiento del PAI.

- **EFICACIA DE LA GESTIÓN:** Mide el cumplimiento de las actividades a cargo de cada área. Muestra el termino de avance en datos porcentuales que se obtuvo concluida la vigencia, de acuerdo a las metas establecidas en el Plan de Acción.
- **EFICIENCIA DE LA GESTIÓN:** Mide el cumplimiento y reporte, en los términos previstos, de las actividades a cargo de cada área, de acuerdo con las fechas fijadas en el Plan de Acción y el corte de seguimiento, respectivamente.
- **EFICACIA DEL PRODUCTO:** Mide el cumplimiento de las metas de los productos a cargo de cada área.



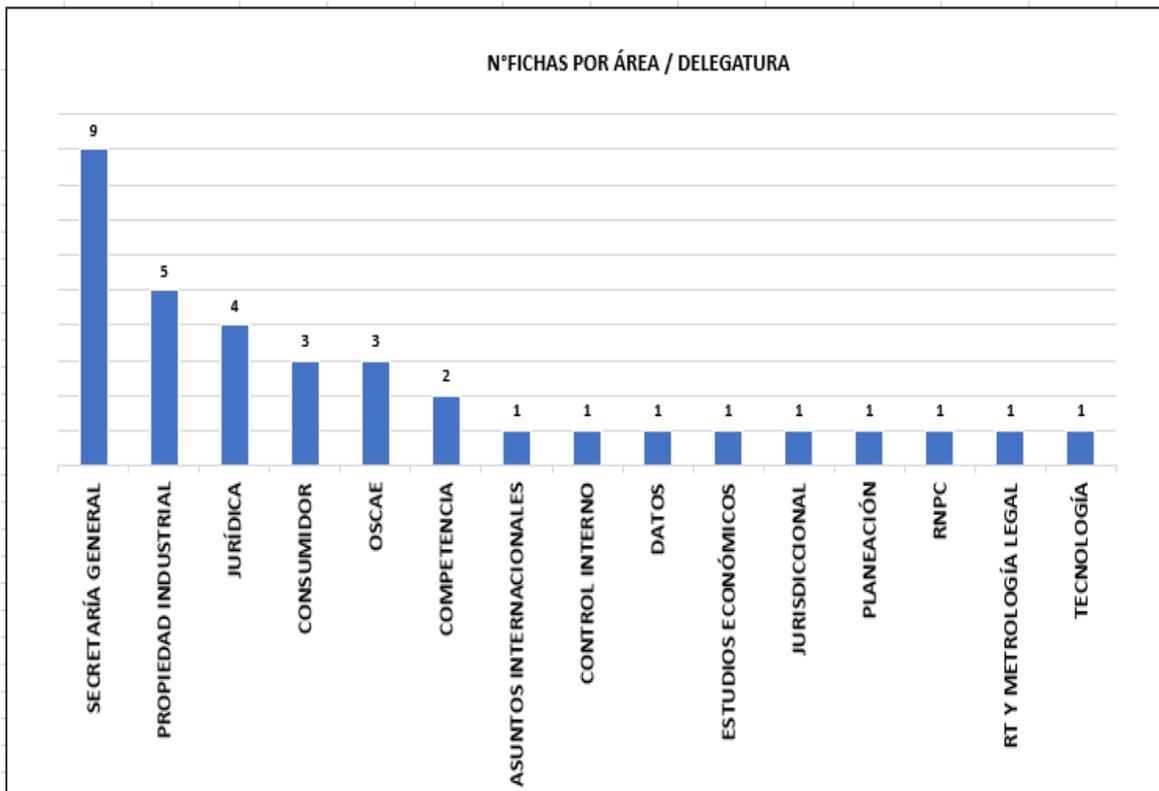
## I. ESTRUCTURA PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

### A. Formulación por área

En la vigencia 2020, la SIC contó con la participación de todas las áreas para la formulación del PAI, a través de esta herramienta, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) hizo seguimiento durante la vigencia 2020, al cumplimiento de lo programado.

Las áreas están representadas por una o un conjunto de formulaciones llamadas “Fichas” que conforman el Plan de Acción Institucional.

Para la vigencia 2020 la SIC contó con 35 formulaciones, a continuación, se muestra mediante gráfico la participación de acuerdo al número de fichas por área, para un total de 35 fichas:

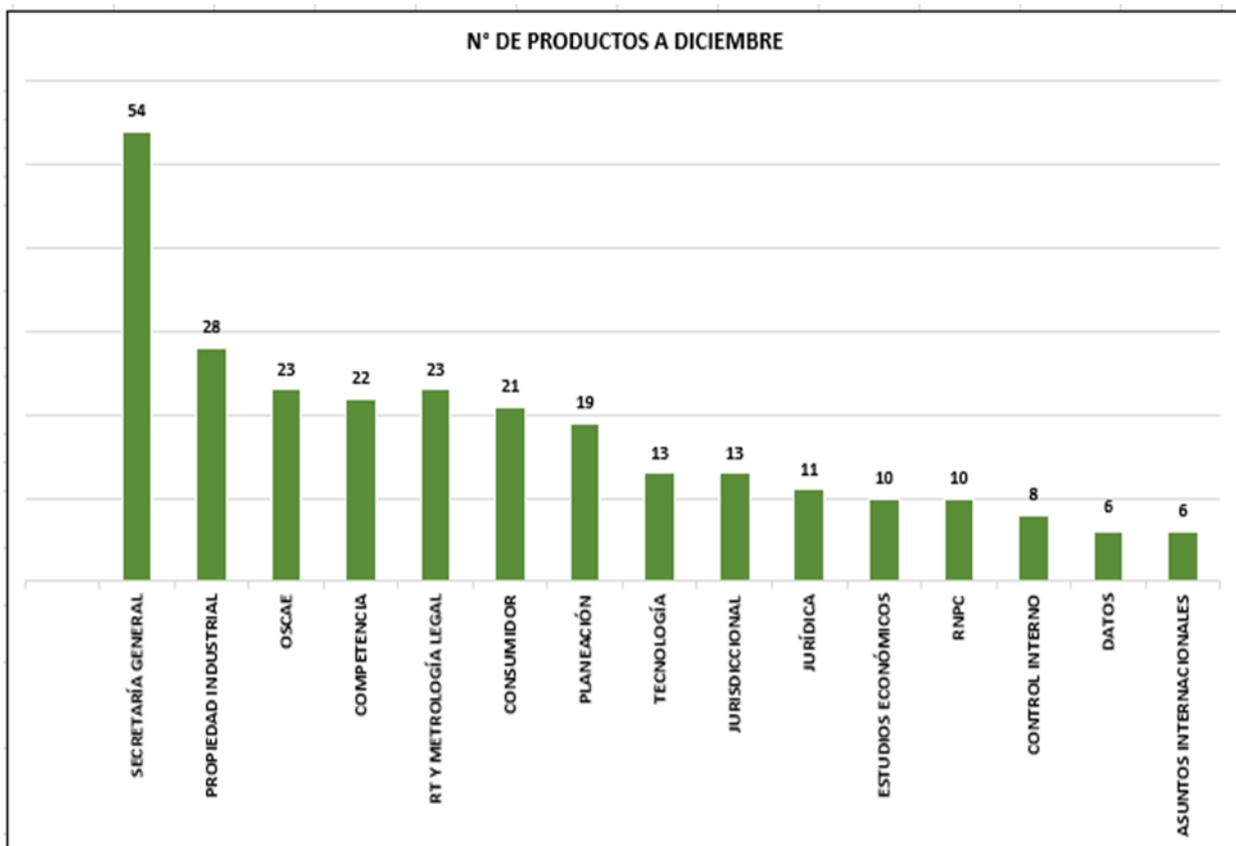


## B. Productos

A 31 de diciembre del año 2020 la SIC registró un total de 267 productos activos de 279 planeados inicialmente, manteniendo una estabilidad del 95,6% respecto su programación inicial.

El área con mayor proporción en productos formulados es la Secretaria General, con un 20% de participación, seguido de la Delegatura de Propiedad Industrial con un 10.5%.

A continuación, se muestra la cantidad de productos por área.

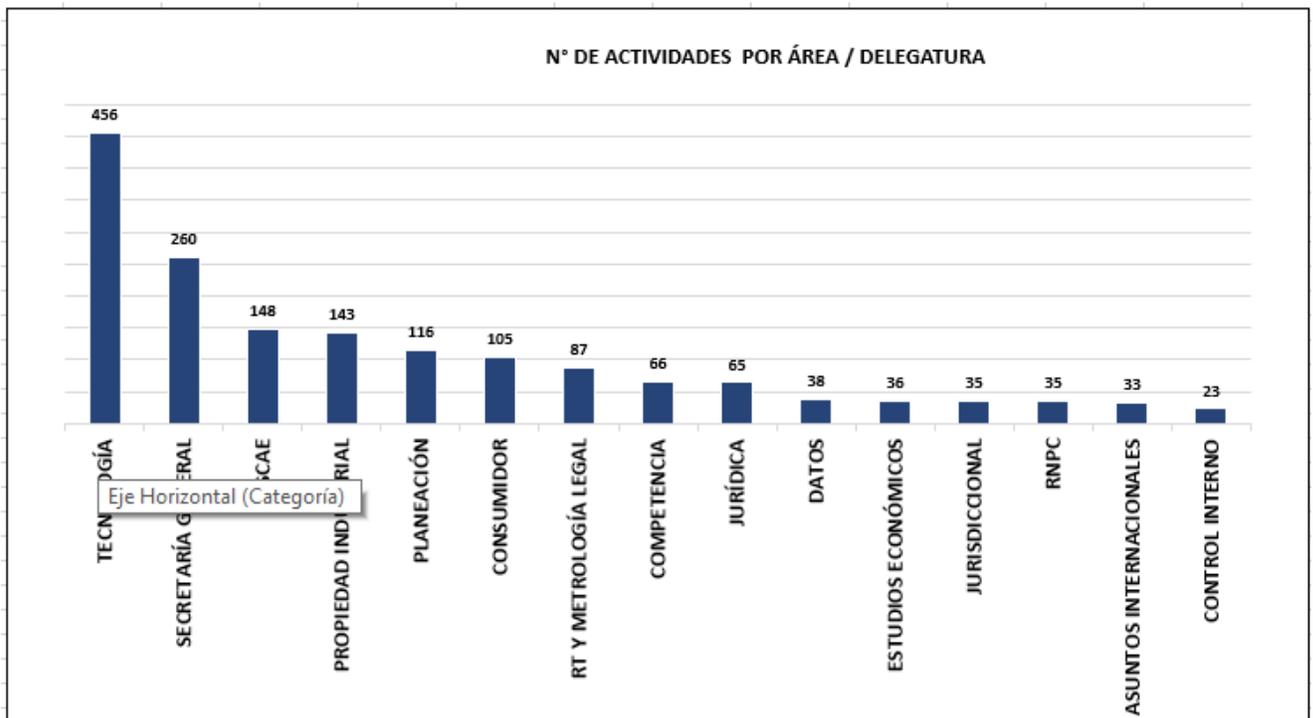


### C. Actividades

A 31 de diciembre de 2020, el PAI registró un total de 1.646 actividades, 53% corresponden a actividades cuya responsabilidad está en cabeza del área formuladora y 47% vinculan como responsables a otras áreas, lo de que da cuenta del proceso de coordinación entre áreas para la consecución de productos.

El área con mayor proporción de actividades a su cargo, fue la Oficina de Tecnología e Informática que tuvo a su cargo el 27,7% del total de actividades, seguido de la secretaría general con 15,8%, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo empresarial con el 9% y la Delegatura de Propiedad Industrial con el 8.7%.

A continuación, se muestra su distribución en número de actividades.



## II. RESULTADOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES

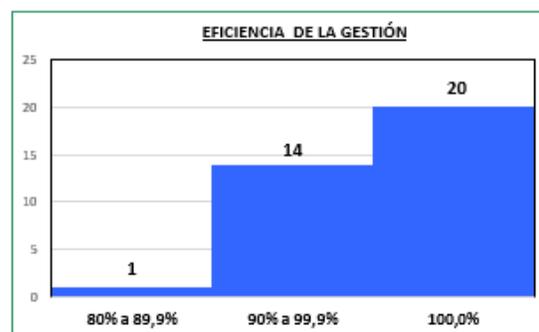
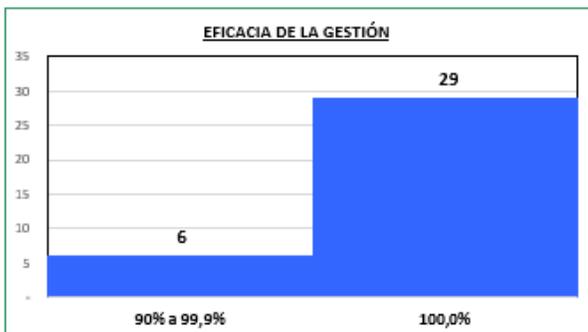
### a. Eficacia y Eficiencia de la Gestión

De las 35 fichas que componen el PAI 2020, 29 cumplieron al 100% las metas de las actividades programadas para el año 2020 y 6 registraron un cumplimiento de metas de las actividades de entre el 90% y 99.9%.

De las 35 fichas, 20 tienen un nivel de eficiencia del 100%, 14 un nivel de eficiencia entre 90% y 99,9%, y 1 entre 80% y 89,9%.

En promedio el Plan de Acción de la entidad, tuvo un resultado de eficacia del 99,8% y eficiencia del 99,1%.

A continuación, se presenta los resultados de la medición por área.



## RESULTADOS POR ÁREA

ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE LA GESTIÓN	EFICIENCIA DE LA GESTIÓN
3003 RED	98,8%	89,4%
7000 DATOS	96,0%	93,3%
30 OAP	99,4%	99,1%
12 REGULACIÓN	99,6%	97,5%
2010 SIGNOS	99,8%	97,6%

ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE LA GESTIÓN	EFICIENCIA DE LA GESTIÓN
142 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	99,8%	95,7%
37 ESTUDIOS ECONÓMICOS	100,0%	99,0%
73 COMUNICACIONES	100,0%	99,1%
117 TALENTO HUMANO	100,0%	99,5%
2023 CIGEPI	100,0%	99,6%
72 CIUDADANO	100,0%	99,8%
38 GAI	100,0%	99,8%
4000 ASUNTOS JURISDICCIONALES	100,0%	99,9%
20 OTI	100,0%	99,9%
3100 DIR PROTECCIÓN CONSUMIDOR	100,0%	99,9%
1000 COMPETENCIA	100,0%	100,0%
2003 VIA GUBERNATIVA	100,0%	100,0%
1020 CÁMARAS	100,0%	100,0%
3000 DEL PROTECCIÓN CONSUMIDOR	100,0%	100,0%
10 OAJ	100,0%	100,0%
11 COBRO COACTIVO	100,0%	100,0%
50 OCI	100,0%	100,0%
60 GESTIÓN JUDICIAL	100,0%	100,0%
71 FORMACIÓN	100,0%	100,0%
100 SECRETARIA GENERAL	100,0%	100,0%

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018 000910165  
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
 Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuímos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

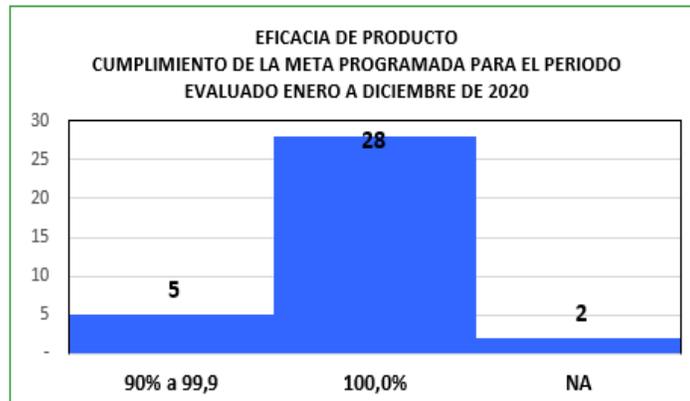
ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE LA GESTIÓN	EFICIENCIA DE LA GESTIÓN
103 CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%	100,0%
104 NOTIFICACIONES	100,0%	100,0%
105 CONTRATACIÓN	100,0%	100,0%
111 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	100,0%	100,0%
130 DIR FINANCIERA	100,0%	100,0%
141 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	100,0%	100,0%
2020 NUEVAS CREACIONES	100,0%	100,0%
3200 DIR COMUNICACIONES	100,0%	100,0%
6000 RT Y ML	100,0%	100,0%
2000 PROPIEDAD INDUSTRIAL	100,0%	100,0%
<b>TOTAL DEL PLAN</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,1%</b>

**b. Eficacia del producto**

De las 35 fichas formuladas al concluir la vigencia se evidencia un cumplimiento del 100% de los productos planteados en 28 de ellas y 5 con un cumplimiento entre el 90 y el 99,9%. Es importante mencionar que 2 fichas no son responsables de productos, dado que están compuestas por actividades compartidas.

En promedio el Plan de Acción de la entidad, tuvo un resultado de eficacia de producto del 99,9%

A continuación, se presentan los resultados de la medición por área.



ÁREA ORIGEN	EFICACIA PRODUCTO TOTAL PLAN
20 OTI	98,6%
3003 RED	99,4%
2010 SIGNOS	99,5%
7000 DATOS	99,9%
142 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	99,9%
1000 COMPETENCIA	100,0%
103 CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%
2003 VIA GUVERNATIVA	100,0%
11 COBRO COACTIVO	100,0%
12 REGULACIÓN	100,0%
37 ESTUDIOS ECONÓMICOS	100,0%
38 GAI	100,0%
50 OCI	100,0%
60 GESTIÓN JUDICIAL	100,0%

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018 000910165  
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 plsos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
 Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuímos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

ÁREA ORIGEN	EFICACIA PRODUCTO TOTAL PLAN
71 FORMACIÓN	100,0%
73 COMUNICACIONES	100,0%
104 NOTIFICACIONES	100,0%
105 CONTRATACIÓN	100,0%
111 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	100,0%
117 TALENTO HUMANO	100,0%
130 DIR FINANCIERA	100,0%
2020 NUEVAS CREACIONES	100,0%
2023 CIGEPI	100,0%
3000 DEL PROTECCIÓN CONSUMIDOR	100,0%
3200 DIR COMUNICACIONES	100,0%
30 OAP	100,0%
72 CIUDADANO	100,0%
141 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	100,0%
1020 CÁMARAS	100,0%
3100 DIR PROTECCIÓN CONSUMIDOR	100,0%
4000 ASUNTOS JURISDICCIONALES	100,0%
6000 RT Y ML	100,0%
2000 PROPIEDAD INDUSTRIAL	100,0%
10 OAJ	NA
100 SECRETARIA GENERAL	NA
<b>TOTAL DEL PLAN</b>	<b>99,9%</b>

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018 0009 10165  
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia  
 Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuímos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

Los resultados aquí consignados pueden observarse en detalle por área en el documento en Excel denominado "Medición Detallada Plan de Acción 2020".

### **III. TIPOS DE PRODUCTOS Y PRINCIPALES LOGROS VIGENCIA 2020:**

A continuación, un breve resumen del tipo de productos desarrollados durante la vigencia 2020 por las diferentes áreas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la ejecución del Plan de Acción Institucional.

Se invita a la ciudadanía y grupos de interés a consultar en detalle el listado de productos obtenidos, ingresando al archivo en Excel denominado "Medición Detallada Plan de Acción 2020".

#### **1. Generación de espacios de divulgación, aprendizaje de buenas prácticas y gestión del conocimiento en los temas misionales de la SIC:**

En 2020 la SIC generó diversos espacios de divulgación, aprendizaje de buenas prácticas y gestión del conocimiento en los temas de su competencia, dentro de los cuales destacamos los siguiente 15 espacios:

- i) Congreso Internacional de Derecho de los Mercados.
- ii) Foro: La Justicia Virtual en la SIC
- iii) Congreso de Competencia; iv) Jornada de Compliance
- v) Evento de la Presidencia de Colombia de ICPEN
- vi) Mesas de diálogo sectoriales
- vii) Ferias de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, televisión y postales
- viii) Foros de servicio con los operadores de servicios de telecomunicaciones, televisión y postales
- ix) Foro "Y ahora ¿cómo me quejo?"
- x) Congreso desafíos para la vigilancia de mercados en el comercio internacional
- xi) Foro sobre Informática Forense
- xii) Segundo encuentro de SICFACILITA
- xiii) 3 Conversatorios para la promoción de la Propiedad Industrial
- xiv) Ocho Jornadas de la estrategia "Maratón de marcas"
- xv) Cuatro Talleres jurídicos, contables, administrativos y/o financieros dirigidos a las cámaras de Comercio.

#### **2. Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas de cada una de las áreas misionales de la Entidad y creación de nuevas herramientas:**

- Se destaca el desarrollo de 12 nuevas herramientas tecnológicas:
  - i) Solución integral de inteligencia de negocios
  - ii) Sistema de sectorización y clasificación de patentes, basado en inteligencia artificial
  - iii) Sistema de Búsqueda inteligente en la Gaceta de PI, basado en información categorizada

- iv) 4 Versiones para el Sistema de Información de Propiedad Industrial SIPI; v) Herramienta tecnológica de Expediente Electrónico fase 1
- vi) Herramienta tecnológica de Relatoría fase 1
- vii) Herramienta tecnológica de Escaneo de Pruebas en 3D
- viii) Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)
- ix) Aplicativo para el control y seguimiento de visitas de inspección del año 2020 de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
- x) Aplicativo virtual que permita: (i) traslado virtual de las denuncias presentadas en contra de los operadores de servicios de comunicaciones y (ii) envío de requerimientos de información expedidos por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
- xi) Aplicativo para el traslado virtual de los recursos de apelación con mínimo dos (2) operadores de servicios de televisión
- xii) Módulo de taxímetros del Sistema de Metrología Legal -SIMEL

- Se destaca el mejoramiento de 9 herramientas tecnológicas existentes:

- i) Sistema de información de la RNPC
- ii) Sistema de Administración Integral de Riesgos -SAIR
- iii) Herramienta tecnológica SAJUR 2.0 en materia de asuntos jurisdiccionales
- iv) Portal de seguridad para la Red Nacional de Consumo Seguro
- v) Módulo de resoluciones para que se apoye la toma de decisiones en: (1) confirma y/o (2) declara improcedente de los recursos de apelación sede empresa
- vi) Módulo de resoluciones para que se apoye la toma de decisiones en: (i) confirma y/o (i) declara improcedente de los recursos de apelación sede empresa
- vii) Sistema de Metrología Legal - SIMEL 2.0
- viii) Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO interoperando con la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE
- ix) Aplicativo Sistema de Gestión de Competencia

### **3. Acciones de divulgación y promoción de los trámites y servicios de la entidad: Campañas de divulgación a través de diferentes medios de comunicación, y producción y difusión de material pedagógico:**

Campañas en las diferentes temáticas de la Entidad (Consumidor, Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, Datos Personales, Propiedad Industrial, Competencia y Cámaras de Comercio).

### **4. Producción y difusión de guías:**

Se destaca la elaboración de 13 guías:

- i) Guía para mensajes comerciales a través de influenciadores
- ii) Guía del buen litigio para las partes en los procesos jurisdiccionales de derecho del consumo
- iii) Seis Boletines tecnológicos y reportes de patentes de universidades
- iv) Instructivo examen de forma y fondo solicitudes de patente de invención y modelos de utilidad
- v) Manual sobre el Tratado de Cooperación en materia de Patentes PCT



- vi) Guía para la gestión de incidentes de seguridad en el tratamiento de Datos Personales
- vii) Guía sobre el tratamiento de las fotos como Datos personales
- viii) Guía sobre el tratamiento de datos personales en la propiedad horizontal
- ix) Guía de cumplimiento para empaques engañosos
- x) Guía de visitas de inspección
- xi) Guía de dosificación de sanciones en materia de libre competencia
- xii) Seis boletines Jurídico dirigido a grupos de interés
- xiii) Guía del procedimiento de Cobro Coactivo.

## **5. Ejecución de Programas de Formación:**

Aprende Con La SIC sobre temas misionales dirigidas a ciudadanos y Programa Formación "Innovación y PI".

## **6. Gestión de trámites:**

En el archivo en Excel denominado "Medición Detallada Plan de Acción 2020", pueden consultarse los resultados estadísticos de respuesta de la Superintendencia de Industria y Comercio, respecto de cada uno de los trámites misionales a su cargo, tales como denuncias de protección al consumidor, recursos de apelación servicios de telecomunicaciones y postales, demandas de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial, registros marcarios, concesión de nuevas creaciones (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales), acciones de protección al consumidor en materia de reglamentos técnicos, metrología legal, control de precios y datos personales, así como los trámites en materia de protección de la libre competencia económica, y los relacionados con las cámaras de comercio y comerciantes

