



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

VIGENCIA 2021

INFORME DE GESTIÓN PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. ESTRUCTURA PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	4
A. Formulación por área	4
B. Productos	5
C. Actividades	5
II. RESULTADOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES	6
A. Eficacia y Eficiencia de la Gestión	6
B. Eficacia del producto	8
III. TIPOS DE PRODUCTOS Y PRINCIPALES LOGROS VIGENCIA 2021:	10

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 2021. Así mismo, da cuenta de los principales logros que aportaron en el alcance de los objetivos institucionales.

El PAI es una de las herramientas que estructura y orienta las acciones de la entidad, está compuesta por productos (planteados por 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 intervención de otras dependencias de acuerdo a su capacidad técnica y a la idoneidad en la ejecución de tareas. Es por ello que durante el proceso de Planeación Estratégica los formuladores conciertan, con las áreas cuya intervención requieren, las actividades que ejecutarán durante la vigencia ya sea de manera individual o conjunta, estas actividades se denominan en el Plan de Acción “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.



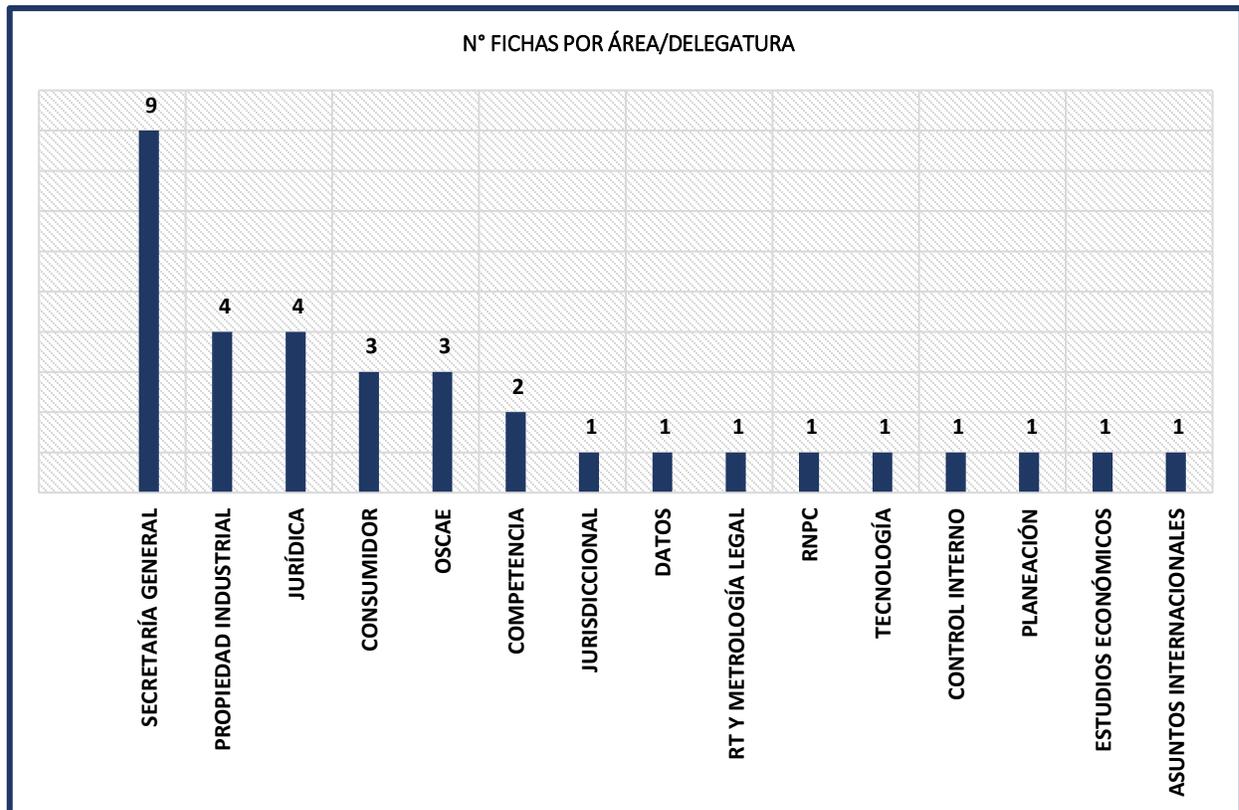
I. ESTRUCTURA PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

A. Formulación por área

En la vigencia 2021, 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 2021, 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 2021 la SIC contó con 34 formulaciones, a continuación, se muestra mediante gráfico la participación de acuerdo al número de fichas por área:

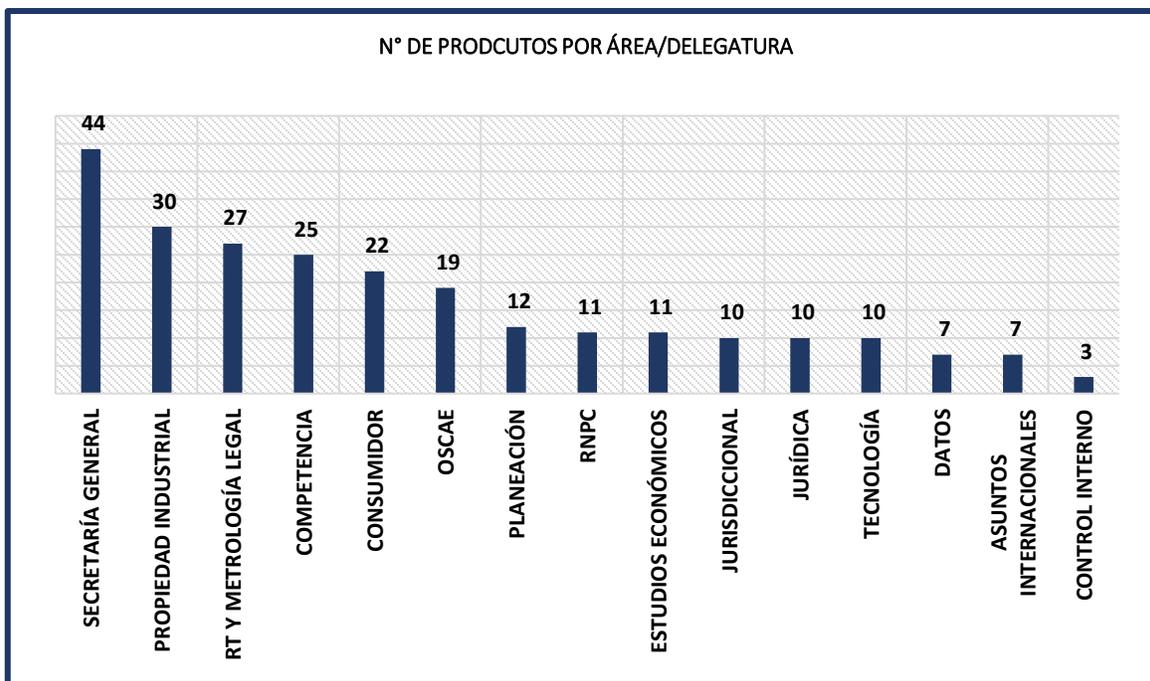


B. Productos

A 31 de diciembre del año 2021 la SIC registró un total de 248 productos activos de 251 planeados inicialmente, manteniendo una estabilidad del 99% respecto su programación inicial.

El área con mayor proporción en productos formulados es la Secretaria General, con un 18% de participación, seguido de la Delegatura de Propiedad Industrial con un 12%.

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

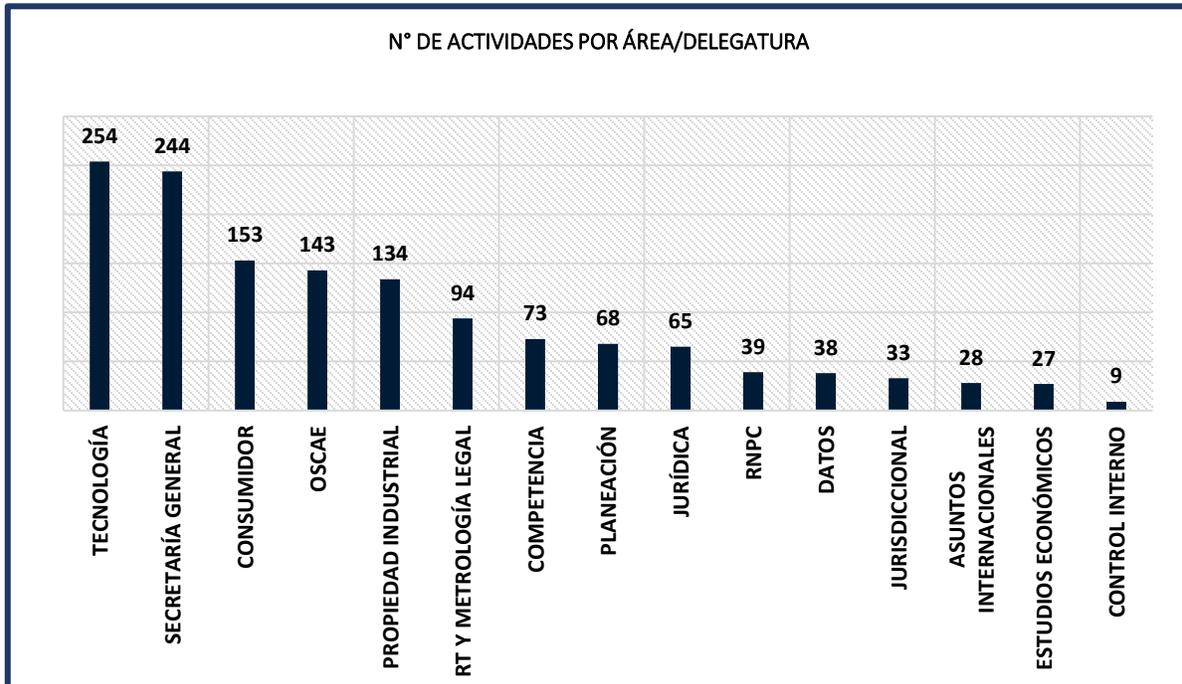


C. Actividades

A 31 de diciembre de 2021, el PAI registró un total de 1.402 actividades, 58% corresponden a actividades cuya responsabilidad está en cabeza del área formuladora y 42% 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 18.12% del total de actividades, seguido de la secretaría general con 17.40%, la Delegatura de Protección al consumidor con el 10.9% y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo empresarial con el 10.2%.

A continuación, se muestra su participación de acuerdo al número de actividades.



II. RESULTADOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES

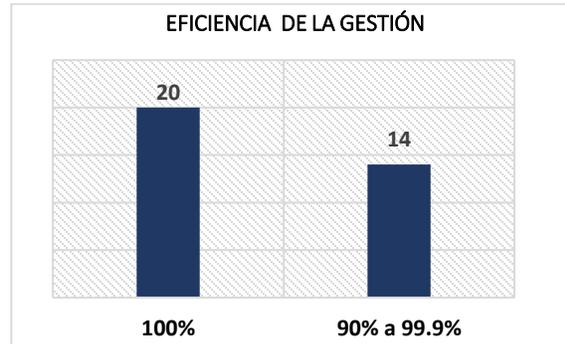
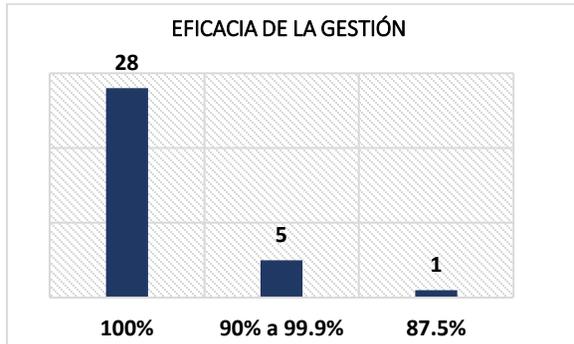
a. Eficacia y Eficiencia de la Gestión

De las 34 fichas que componen el PAI 2021, 28 cumplieron al 100% las metas de las actividades programadas para el año 2021, 5 registraron un cumplimiento entre el 90% y el 99.9% y un registro un cumplimiento del 87,5%.

De las 34 fichas, 20 tienen un nivel de eficiencia del 100%, 14 un nivel de eficiencia entre 90% y 99,9%.

En promedio el Plan de Acción de la entidad, tuvo un resultado de eficacia del 99,5% 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 DEL PERIODO EVALUADO
12 REGULACIÓN	100,0%	100,0%
50 OCI	100,0%	100,0%
60 GESTIÓN JUDICIAL	100,0%	100,0%
71 FORMACIÓN	100,0%	100,0%
73 COMUNICACIONES	100,0%	100,0%
117 DESARROLLO TH	100,0%	100,0%
130 DIRECCIÓN FINANCIERA	100,0%	100,0%
1000 COMPETENCIA	100,0%	100,0%
1020 CÁMARAS	100,0%	100,0%
2010 SIGNOS	100,0%	100,0%
2020 NUEVAS CREACIONES	100,0%	100,0%
3000 DELEGATURA CONSUMIDOR	100,0%	100,0%
3200 DIR INVEST COMUNICACIONES	100,0%	100,0%
6000 RT Y ML	100,0%	99,9%
3003 RED	100,0%	99,9%
38 ASUNTOS INTERNACIONALES	100,0%	99,8%
2023 CIGEPI	100,0%	99,8%
30 OAP	100,0%	99,6%
37 ESTUDIOS ECONÓMICOS	100,0%	99,6%
10 OAJ	100,0%	99,6%
4000 ASUNTOS JURISDICCIONALES	100,0%	99,5%
111 ADMON PERSONAL	100,0%	99,4%
105 CONTRATACIÓN	100,0%	99,4%

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
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



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



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE LA GESTIÓN	EFICACIA DE LA GESTIÓN DEL PERIODO EVALUADO
11 COBRO COACTIVO	100,0%	99,3%
104 NOTIFICACIONES	100,0%	98,4%
103 CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%	98,3%
3100 DIR. INVEST CONSUMIDOR	100,0%	100,0%
100 SECRETARIA GENERAL	100,0%	98,0%
72 ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,99%	94,4%
20 OTI	99,7%	99,5%
7000 DATOS	99,2%	94,7%
2000 PROPIEDAD INDUSTRIAL	98,1%	98,3%
141 GESTIÓN DOCUMENTAL	97,8%	94,0%
142 SERV ADTIVOS RF	87,5%	96,1%
TOTAL DEL PLAN	99,5%	99,1%

b. Eficacia del producto

De las 34 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 1 ficha no es responsable de productos, dado que está compuestas por actividades compartidas.

En promedio el Plan de Acción de la entidad, tuvo un resultado de eficacia de producto del 99,5%

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



ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE PRODUCTO
2020 NUEVAS CREACIONES	100,0%
4000 ASUNTOS JURISDICCIONALES	100,0%
38 ASUNTOS INTERNACIONALES	100,0%
6000 RT Y ML	100,0%

ÁREA ORIGEN	EFICACIA DE PRODUCTO PERIODO EVALUADO
2010 SIGNOS	100,0%
1000 COMPETENCIA	100,0%
12 REGULACIÓN	100,0%
30 OAP	100,0%
111 ADMON PERSONAL	100,0%
117 DESARROLLO TH	100,0%
1020 CÁMARAS	100,0%
103 CONTROL DISCIPLINARIO	100,0%
60 GESTIÓN JUDICIAL	100,0%
2023 CIGEPI	100,0%
3000 DELEGATURA CONSUMIDOR	100,0%
3003 RED	100,0%
3100 DIR. INVEST CONSUMIDOR	100,0%
105 CONTRATACIÓN	100,0%
37 ESTUDIOS ECONÓMICOS	100,0%
104 NOTIFICACIONES	100,0%
3200 DIR INVEST COMUNICACIONES	100,0%
11 COBRO COACTIVO	100,0%
20 OTI	100,0%
50 OCI	100,0%
71 FORMACIÓN	100,0%
73 COMUNICACIONES	100,0%
100 SECRETARIA GENERAL	100,0%
130 DIRECCIÓN FINANCIERA	100,0%
72 ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,98%
141 GESTIÓN DOCUMENTAL	99,67%
7000 DATOS	99,10%
142 SERV ADTIVOS RF	94,90%
2000 PROPIEDAD INDUSTRIAL	90,0%
10 OAJ	NA
TOTAL DEL PLAN	99,5%

Los resultados aquí consignados pueden observarse en detalle por área en el documento en Excel denominado “Reporte análisis seguimiento al PA 2021”.

III. TIPOS DE PRODUCTOS Y PRINCIPALES LOGROS VIGENCIA 2021:

A continuación, se presenta un breve resumen del tipo de productos desarrollados durante la vigencia 2021 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 "Reporte análisis seguimiento al PA 2021".

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

- En 2021 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 10 espacios:
 - ✓ Congreso Internacional de Propiedad Industrial.
 - ✓ Congresos internacionales de protección del consumidor (3)
 - ✓ VI Congreso Internacional de Derecho de los Mercado
 - ✓ Congreso internacional de Protección de Datos
 - ✓ Campaña de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor -ICPEN
 - ✓ Mesas de diálogo sectoriales (7)
 - ✓ Ferias virtuales de atención al ciudadano dirigidas a los consumidores de todo el territorio nacional (3).
 - ✓ Conversatorios para la promoción de la Propiedad Industrial (4)
 - ✓ Jornadas de capacitación externas en materia de Competencia dirigidas a diversos sectores (4)
 - ✓ Talleres jurídicos, contables, administrativos y/o financieros dirigidos a las cámaras de Comercio (4)

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

- Se destaca la mejora de herramientas existentes y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas:
 - ✓ Mejora del aplicativo SIPAD
 - ✓ Mejora del aplicativo SIGEP para el trámite de aplazamiento de vacaciones
 - ✓ Aplicativo visitas de la Delegatura para la Protección del Consumidor
 - ✓ Desarrollo y puesta en marcha del aplicativo para las deducciones de los contratistas
 - ✓ Aplicativo de devoluciones de SIPI y sistema de devoluciones por otros conceptos, interoperando.
 - ✓ Desarrollo y puesta en marcha del aplicativo de reportes de devoluciones
 - ✓ Aplicativo visitas de la Delegatura para la Protección del Consumidor
 - ✓ Aplicativo virtual Sistema de traslado de la Dirección de Investigación de comunicaciones

- ✓ Aplicativo CUN para la implementación, recepción y evaluación de las solicitudes de Código Único Numérico por parte de los proveedores y operadores de servicios Comunicaciones y ajustes de acuerdo con la regulación de la CRC
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de la herramienta tecnológica para el reporte de las bases de datos de la SIC para datos personales
- ✓ Desarrollo de la herramienta para digitalización del procedimiento interno de comisiones internacionales.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta de compilación jurisprudencial
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica en nivel básico para diligenciar de manera automática el formato de entrega del cargo para funcionarios
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica para la RNPC con atención fuera de línea, EPPA y gestión de actividades.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica para la RNPC con gestor de plantillas.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica para la gestión de la RNPC con complementos funcionales
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de módulo de resoluciones a través de una herramienta que permita automatizar las decisiones en: (i) Modifica y/o (ii) Revoca los recursos de apelación sede empresa.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica SAJUR 2.0 fase 2
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica de Expediente Electrónico fase 2
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de herramienta tecnológica de Relatoría fase 2
- ✓ Implementación del módulo Seguimiento de correspondencia.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha del módulo de proyectos de inversión
- ✓ Desarrollo del módulo Plan de acción en fase de formulación.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha del módulo Plan Anual de Adquisiciones en fase formulación.
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha de módulo de solicitud y expedición de copias automatizado.
- ✓ Desarrollo del módulo de búsqueda de actos administrativos por tema
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha del módulo de liquidación contractual
- ✓ Sistema de Cartera por Multas, módulo de recaudos y cobro coactivo, interoperando
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha del Módulo de protección al consumidor
- ✓ Desarrollo y puesta en marcha del Módulo de actos administrativos automatizados

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, Propiedad Industrial, Competencia y Cámaras de Comercio).

4. Producción y difusión de guías:

Se destaca la elaboración de las siguientes guías:

- ✓ Guía de protección al consumidor para el comercio electrónico

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01800910165
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



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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

- ✓ Guía en materia de licenciamiento de la propiedad industrial y de transferencia de tecnología para empresarios.
- ✓ Guía sectorizada para el examen de patentes.

5. Ejecución de Programas de Formación:

- ✓ Jornadas de capacitación externas en materia de Competencia dirigidas a diversos sectores (4)
- ✓ Capacitaciones a operadores/usuarios de servicios de telecomunicaciones, televisión y postale (4)

6. Gestión de trámites:

En el archivo en Excel denominado “Reporte análisis seguimiento al PA 2021”, 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

