



## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL

### Nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Registros Públicos (Incluye PAC'S)

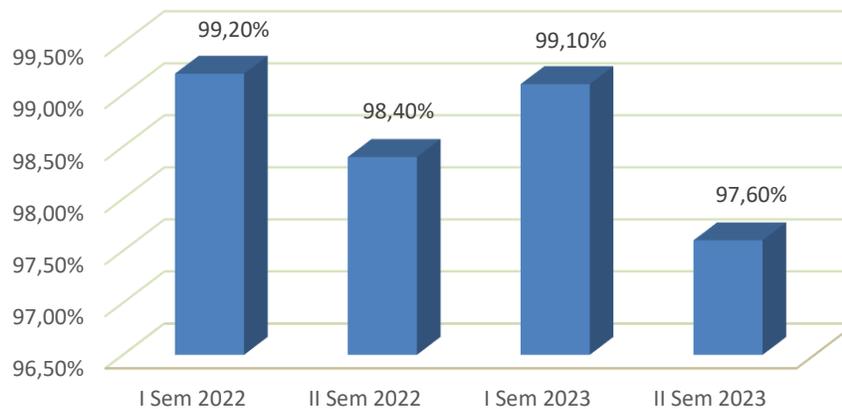
**Objetivo:** brindar una atención oportuna, completa y correcta al usuario.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** obtener un servicio ágil, eficiente e integral.

**Frecuencia de medición:** semestral en los meses de marzo y septiembre.

Periodo	Indicador	Mínimo	Meta	Resultado de la evaluación
I Sem 2022	99,20%	86,00%	86,00%	115,35%
II Sem 2022	98,40%	86,00%	86,00%	114,42%
I Sem 2023	99,10%	91,67%	91,67%	108,11%
II Sem 2023	97,60%	91,67%	91,67%	106,47%

### Nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Registros Públicos (Incluye PAC'S)



Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





### ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

Semestre	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	99,20%	En la primera medición de la satisfacción del usuario de registros públicos del año 2022, se evidencia un importante crecimiento respecto al año 2021 con 7,5 puntos porcentuales, lo que deja ver la mejora en la atención a los usuarios tanto de Manizales como de los municipios.	*Se socializó mediante correo electrónico enviado por la directora de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos.
II Sem 2022	98,40%	Para la segunda medición de la satisfacción del usuario de registros públicos del año 2022, se evidencia una leve disminución del indicador en 0,8 puntos porcentuales respecto a la primera medición, sin embargo, el indicador se mantiene por encima del 91,7% que representa el mínimo.	*De acuerdo a los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC's.
I Sem 2023	99,10%	Para el primer trimestre del año 2023 se puede evidenciar la estabilidad del indicador respecto a las mediciones anteriores.	*De acuerdo a los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC's.
II Sem 2023	97,60%	El mínimo permitido del indicador Nivel de Satisfacción del usuario de Registros Públicos (Incluye PAC) es del 91,67%, el estatus del segundo semestre de 2023 es del 97,60%, por encima del mínimo y de la meta en 4,93 puntos porcentuales. Con respecto a la medición del semestre anterior (99,10%) decreció en 1,5 puntos porcentuales. El indicador global presentó un leve declive, presentando la medición más baja desde el 2022-I hasta la fecha, en gran medida como resultado del estatus del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el PAC de Riosucio (92,80), el cual se encuentra por debajo del promedio de las 5 sedes (97,60) en 4,8 puntos porcentuales. Si el indicador se analiza de manera desagregada, se puede observar que el PAC de Aguadas presentó la mejor calificación posible del 100%, el PAC de Anserma registró una mejora en el resultado de todos sus componentes. Caso contrario se dio en Manizales y los demás PAC (Riosucio y Salamina), los cuales registraron una decadencia en la mayoría de sus componentes a excepción de la pregunta sobre la comprensión del lenguaje utilizado por el asesor que fue de 100% para todas las sedes. La pregunta relacionada con el tiempo empleado para el trámite fue la que más contribuyó a la disminución del indicador 2023-II (95,04) a comparación del resultado general	De acuerdo a los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





	obtenido en esta pregunta en 2023-I (97,86), reduciendo el resultado de este componente en 2,82 puntos porcentuales a comparación del período inmediatamente anterior.	
--	--	--

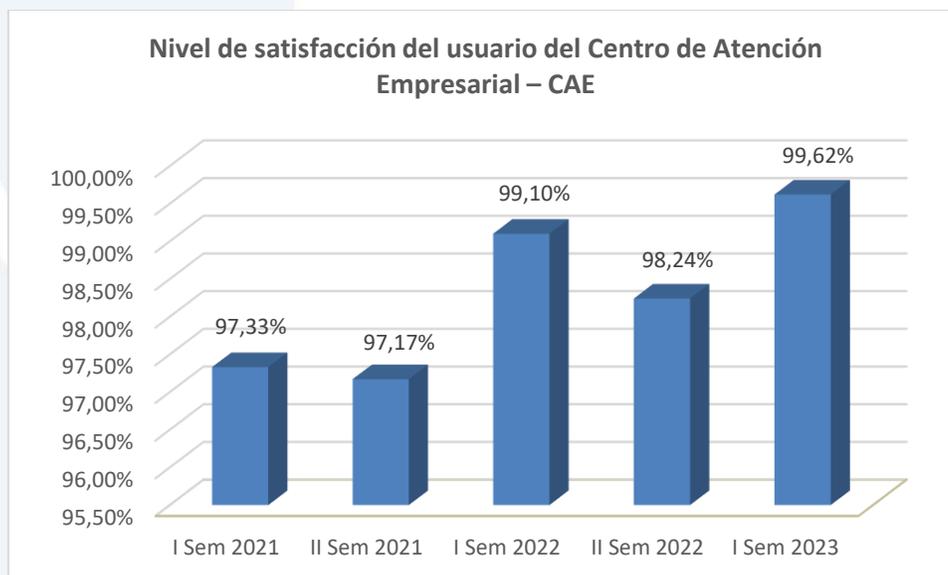
## Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE

**Objetivo:** brindar una atención oportuna, completa y correcta al usuario.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** obtener un servicio ágil, eficiente e integral.

**Frecuencia de medición:** semestral en los meses de enero y julio.

Periodo	Indicador	Mínimo	Meta	Resultado de la evaluación
I Sem 2021	97,33%	90,31%	90,31%	107,77%
II Sem 2021	97,17%	90,31%	90,31%	107,60%
I Sem 2022	99,10%	90,31%	90,31%	109,73%
II Sem 2022	98,24%	90,31%	90,31%	108,78%
I Sem 2023	99,62%	90,31%	90,31%	110,31%



Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2021	97,33%	Se realiza en análisis y se evidencia una estabilidad en el indicador. Así mismo revisaron los comentarios de los usuarios a la encuesta aplicada.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique.
II Sem 2021	97,17%	Se realiza análisis general y se identifica una disminución del indicador con respecto al período anterior, se revisa en detalle los comentarios con calificaciones bajas, para validar dichas observaciones de manera particular.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique.
I Sem 2022	99,10%	Se realiza análisis identificando mejora con respecto a la medición del semestre anterior y se revisan los comentarios presentados en la encuesta aplicada.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique.
II Sem 2022	98,24%	Se realiza análisis y se identifica una leve disminución con respecto al período anterior, se revisan los comentarios para la retroalimentación respectiva.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique.
I Sem 2023	99,62%	Se realiza análisis y se identifica un aumento considerable con respecto a la medición del semestre anterior (98,24%) creció en 1,38 puntos porcentuales, siendo esta la medición más alta del histórico de datos del indicador, lo que evidencia una mejora continua en la calidad del servicio CAE.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique, direccionamiento de casos específicos con las áreas encargadas.

## Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del Registro Mercantil (RM), Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESADL) y Entidades de Economía Solidaria

**Objetivo:** atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de documentos de Registro Mercantil (RM), Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESADL) y Entidades de Economía Solidaria.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** efectuar la inscripción de los documentos del Registro Mercantil, Entidades Sin Ánimo de Lucro y Entidades de Economía Solidaria, de manera ágil.

**Frecuencia de medición:** semestral en los meses de enero y julio.

Periodo	Total, de documentos	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	9761	100	97	97,00%	97%	98%
II Sem 2022	8060	100	100	100%	97%	98%
I Sem 2023	2933	94	92	97,87%	97%	98%

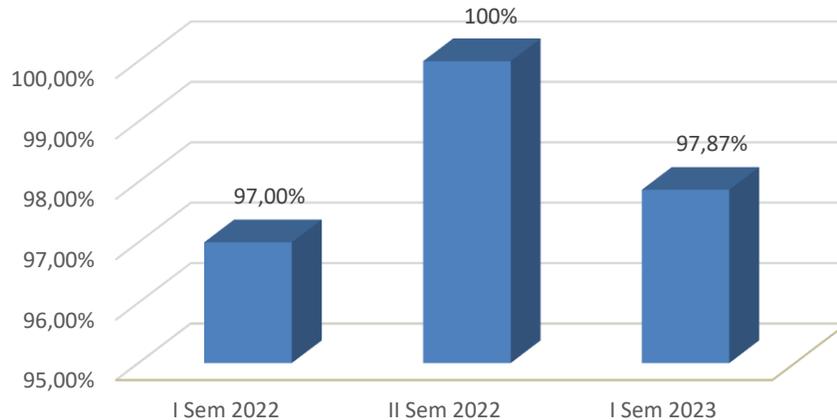
Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579

**Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del Registro Mercantil (RM), Entidades sin Ánimo de Lucro (E.S.A.D.L) y Entidades de Economía Solidaria**



**ANÁLISIS DEL INDICADOR**

Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	97,00%	Se evidencia una leve disminución, sin embargo, se mantiene por encima del 90%.	Socialización del indicador en grupo primario.
II Sem 2022	100%	Teniendo en cuenta la muestra tomada para la medición, se evidencia un aumento de 3 puntos porcentuales en el indicador, lo que deja ver la mejora continua del proceso de registros públicos frente a la promesa del servicio con el usuario.	Socialización del indicador en grupo primario.
I Sem 2023	97,87%	El indicador disminuyó en 2,13 puntos porcentuales con respecto al resultado del semestre anterior. No se levanta NC, ya que está por encima del mínimo permitido por el SGC de la CCMPC.	Socialización del indicador en grupo primario.

**Cumplimiento de la promesa del servicio de inscripción de documentos del Registro Único de Proponentes (RUP)**

**Objetivo:** atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción, renovación y actualización del Registro Único de Proponentes dentro del tiempo establecido por la entidad.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** efectuar la inscripción de los documentos del Registro Único de Proponentes de manera ágil.

**Frecuencia de medición:** semestral en los meses de enero y julio.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

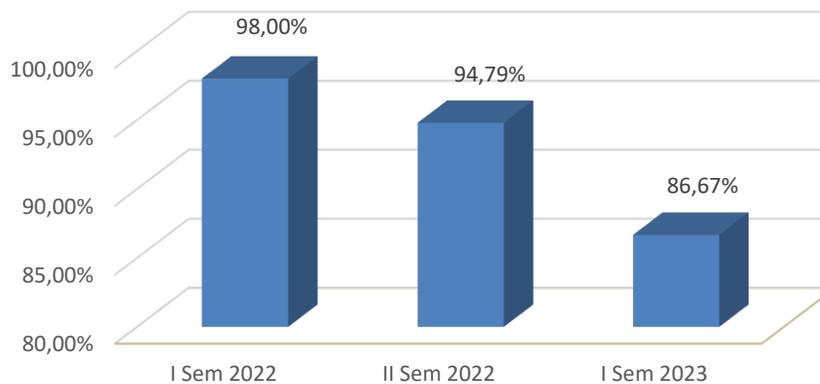
Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



Periodo	Total, de documentos	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	159	100	98	98,00%	93,27%	93,27%
II Sem 2022	96	96	91	94,79%	93,27%	93,27%
I Sem 2023	75	75	65	86,67%	93,27%	93,27%

### Cumplimiento de la promesa del servicio de inscripción de documentos del Registro Único de Proponentes (RUP)



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador de RUP	Acciones a Implementar
I Sem 2022	98,00%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un crecimiento de dos puntos porcentuales, lo que deja ver el cumplimiento en la promesa de servicio.	Socializar el indicador en grupo primario.
II Sem 2022	94,79%	Respecto a la medición anterior, se evidencia una disminución de 3,21% puntos porcentuales en la promesa de servicio, por lo que se deben tomar acciones para documentar la subsanación de los documentos del RUP (Los códigos de barras que no tienen justificación fueron trabajados por contratistas que ya no hacen parte de la CCMPC).	Socialización indicadora en grupo primario. Creación de archivo compartido en drive con todos los abogados de apoyo RUP.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



I Sem 2023	86,67%	Respecto a la medición anterior, se evidencia una disminución de 3,21% puntos porcentuales en la promesa de servicio, por lo que se identifica que a pesar de haberse creado un enlace en DRIVE documentar la subsanación de los documentos del RUP, algunos de los contratistas que se contratan para la temporada y ya no hacen parte de la Entidad no diligenciaron toda la información de los documentos devueltos	-Socialización indicador en grupo primario. -Levantar No Conformidad y control de su gestión.
------------	--------	--	--

## Certificados especiales expedidos dentro de la promesa de servicio

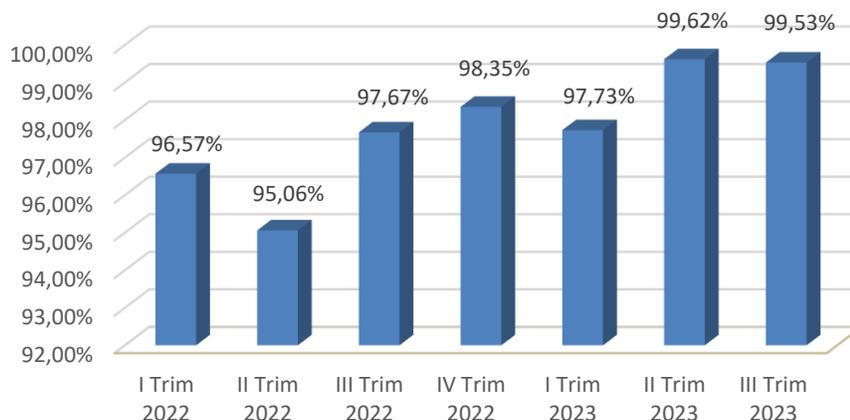
**Objetivo:** cumplir los tiempos establecidos en la promesa de servicio para dar respuesta a las solicitudes de certificados especiales.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** que los certificados especiales que requieren sean expedidos en el menor tiempo posible.

**Frecuencia de medición:** trimestral en los meses de enero, abril, julio y octubre.

Periodo	Total de documentos	Muestra	Número de certificados que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Trim 2022	233	233	225	96,57%	95,06%	95,06%
II Trim 2022	263	263	250	95,06%	95,06%	95,06%
III Trim 2022	301	301	294	97,67%	95,06%	95,06%
IV Trim 2022	363	363	357	98,35%	95,06%	95,06%
I Trim 2023	176	176	172	97,73%	95,06%	95,06%
II Trim 2023	266	266	265	99,62%	95,06%	95,06%
III Trim 2023	212	212	211	99,53%	95,06%	95,06%

### Certificados especiales expedidos dentro de la promesa de servicio



Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

## SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Trim 2022	96,57%	La medición corresponde a un nuevo indicar descrito en el plan de calidad, como primera medición se tiene un porcentaje por encima del 90%	Socialización del indicador en grupo primario.
II Trim 2022	95,06%	Respecto a la medición anterior, se evidencia una leve disminución, sin embargo, se mantiene el indicador por encima del 90%	Socialización del indicador en grupo primario. Retroalimentación con el área de digitación.
III Trim 2022	97,67%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un aumento de 2,6 puntos porcentuales, lo que deja ver la mejora en el indicador.	Socialización del indicador en grupo primario.
IV Trim 2022	98,35%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un aumento de 0,68 puntos porcentuales, lo que deja ver la mejora en el indicador.	Socialización del indicador en grupo primario.
I Trim 2023	97,73%	Respecto de la medición anterior se tiene una disminución mínima de 0,62 lo cual demuestra que el indicador se mantiene estable y que el porcentaje de cumplimiento es muy bueno.	Socialización del indicador en grupo primario.
II Trim 2023	99,62%	Este indicador se ha mantenido muy cercano al 100% en las mediciones realizadas. En esta ocasión se logró el 99,62%. Se estudiará la posibilidad de dejar de medir, ya que la variable se encuentra controlada.	Socialización del indicador en grupo primario.
III Trim 2023	99,53%	A pesar de que la medición disminuyó en 0,09 puntos porcentuales con respecto al dato del trimestre anterior, el indicador se ha mantenido 4,47 puntos porcentuales por encima del mínimo y de la meta, muy cercano al 100%. Por esta razón, se estudiará la posibilidad de	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



		dejar de medir el indicador, ya que la variable se encuentra controlada superando el mínimo y la meta durante las 5 mediciones más recientes.	
--	--	---	--

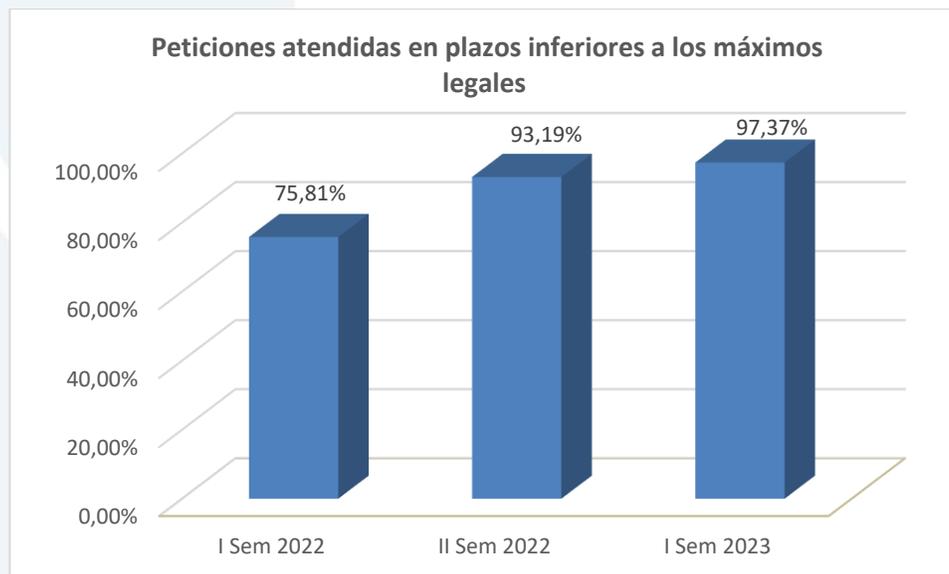
## Peticiones atendidas en plazos inferiores a los máximos legales

**Objetivo:** dar respuesta ágil a los derechos de petición que son presentados por los usuarios (entidades públicas y particulares).

**Requisitos / expectativas de los clientes:** obtener respuesta ágil a los derechos de petición que formulan a la entidad.

**Frecuencia de medición:** semestral en los meses de enero y julio.

Periodo	Total, de documentos	Muestra	Número de certificados que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	1302	1302	987	75,81%	75,81%	75,81%
II Sem 2022	1513	1513	1410	93,19%	75,81%	75,81%
I Sem 2023	1444	1444	1406	97,37%	75,81%	75,81%



Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	75,81%	La medición corresponde a un nuevo indicador descrito en el plan de calidad, como primera medición se tiene un porcentaje del 75,81%, lo que nos deja ver que, de 1302 peticiones ingresadas en el primer semestre del año, 987 fueron respondidas en un plazo inferior al establecido legalmente.	Socialización del indicador en grupo primario.
II Sem 2022	93,19%	Como segunda medición se tiene un porcentaje del 93,19%, lo que nos deja ver el crecimiento del indicador en un 17,38% frente al reporte de la primera medición, de 1513 peticiones ingresadas en el segundo semestre 1410 fueron respondidas en un plazo inferior al establecido en la ley.	Socialización del indicador en grupo primario.
I Sem 2023	97,37%	Este indicador siguió creciendo. En esta oportunidad se incrementó en 4,18 puntos porcentuales, con respecto al resultado del semestre anterior. Se demuestra la mejora en el proceso.	Socialización del indicador en grupo primario.

## Cumplimiento de la promesa de servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales.

**Objetivo:** atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de constituciones de sociedades del registro mercantil.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** cumplir la promesa de servicio en la inscripción de la constitución de sociedades del registro mercantil con domicilio en Manizales y obtener el certificado de manera oportuna.

**Frecuencia de medición:** trimestral en los meses de abril, julio, octubre y enero.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

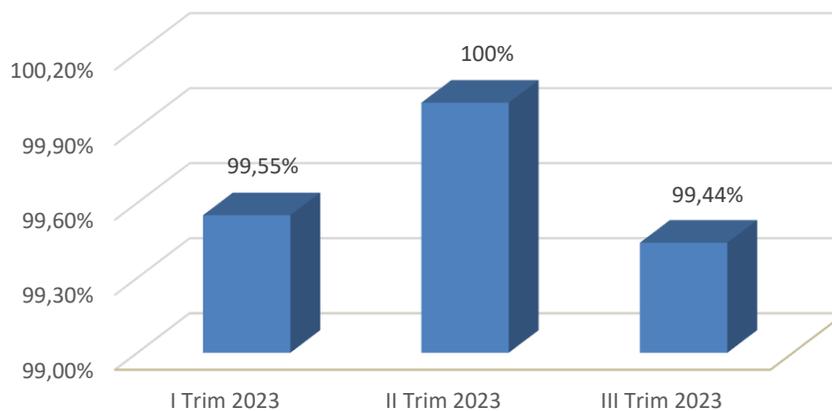
Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



Periodo	Total, de documentos	Muestra	Número de constituciones que cumplen con el plazo	Indicador	Mínimo	Meta
I Trim 2023	221	221	220	99,55%	99,55%	99,55%
II Trim 2023	172	172	172	100%	99,55%	99,55%
III Trim 2023	177	177	176	99,44%	98,68%	99,55%

### Cumplimiento de la promesa de servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales



### ANÁLISIS DEL INDICADOR

Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Trim 2023	99,55%	La medición corresponde a un nuevo indicador descrito en el plan de calidad, como primera medición se tiene un porcentaje del 99,55%, lo que nos deja ver que de 221 solicitudes de inscripción 220 se atendieron en el tiempo establecido.	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





II Trim 2023	100%	Se tiene un porcentaje de cumplimiento del 100% lo que es muy indicador, con esto se demuestra que se tiene muy claro la promesa de servicio en este trámite.	Socialización del indicador en grupo primario.
III Trim 2023	99,44%	La medición disminuyó en 0,56 puntos porcentuales con respecto al dato del trimestre anterior, situándose 0,76 puntos porcentuales por encima del mínimo y 0,11 puntos porcentuales por debajo de la meta. El indicador en sus primeras (3) mediciones se ha mantenido en un rango porcentual entre 99,44% y 100%. Es relevante señalar que en este periodo se ajustó el mínimo del indicador, pasó de 99,55% a 98,68% y la meta se mantuvo en su valor inicial.	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: noviembre de 2023

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579