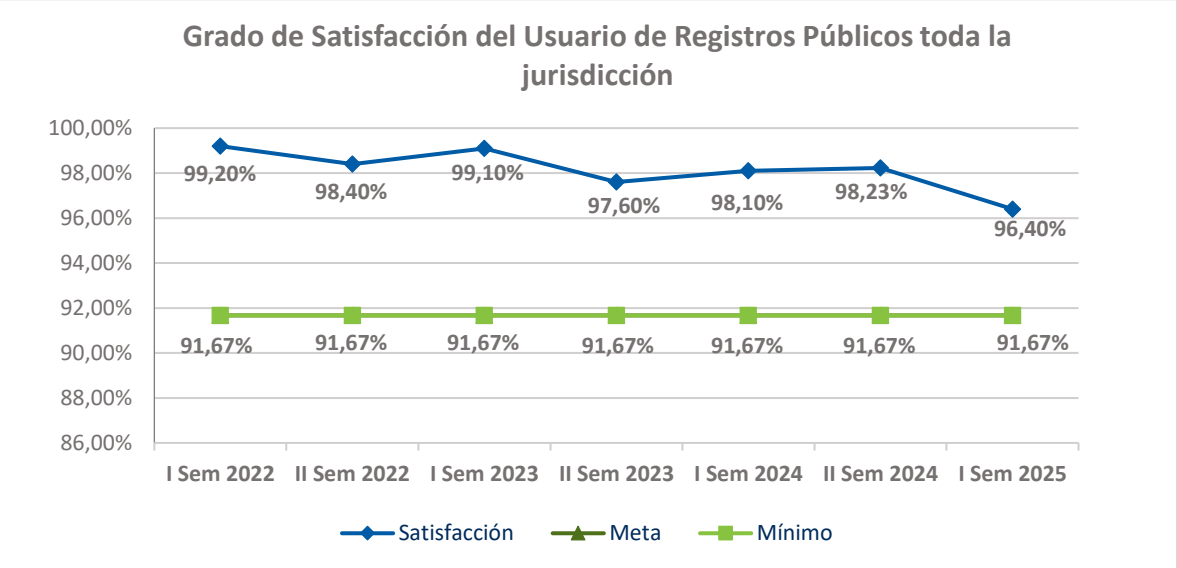
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL

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%	91,67%	91,67%	108,21%
II Sem 2022	98,40%	91,67%	91,67%	107,34%
I Sem 2023	99,10%	91,67%	91,67%	108,11%
II Sem 2023	97,60%	91,67%	91,67%	106,47%
I Sem 2024	98,10%	91,67%	91,67%	107,01%
II Sem 2024	98,23%	91,67%	91,67%	107,16%
I Sem 2025	96,40%	91,67%	91,67%	105,16%



Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
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 con los comentarios suministrador 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 con los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC.
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 obtenido en esta pregunta en 2023-I (97,86), reduciendo el resultado de este	De acuerdo con 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: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		componente en 2,82 puntos porcentuales a comparación del período inmediatamente anterior.	
I Sem 2024	98,10%	El mínimo y la meta permitidos del indicador Nivel de Satisfacción del usuario de Registros Públicos (Incluye PAC) son del 91,67%, el estatus del primer semestre de 2024 es del 98,10%, por encima del mínimo y de la meta en 6,43 puntos porcentuales. Con respecto a la medición del semestre anterior (97,60%) creció en 0,5 puntos porcentuales. El indicador consolidado presenta una tendencia de mediciones volátiles de aumento y decremento en cada periodo desde 2022-I hasta 2024-I, estas variaciones se han mantenido dentro del rango de % satisfacción comprendida entre el 97% y el 99%. El estatus del indicador (98,10) presenta un leve incremento en gran medida como resultado del aumento de los estatus del nivel de satisfacción con respecto a las mediciones inmediatamente anteriores de los usuarios atendidos en la sede Manizales (99,4) y en los PAC de Riosucio (95,60 el cual incrementó en 2,8 puntos porcentuales) y de Salamina (99,2). Si el indicador se analiza de manera desagregada, se puede observar que en el PAC de Aguadas y en el PAC de Anserma registraron declives de (-0,9) y (-2,6) respectivamente, afectados por la disminución del resultado de todos sus componentes. La pregunta relacionada con el tiempo de espera para ser atendido nuevamente presentó el menor puntaje en 4 sedes: Manizales, Aguadas, Anserma y Riosucio, con un resultado promedio del (97,08) en 2024-I, a comparación del promedio general obtenido en esta pregunta en 2023-II (95,04), aumentando el resultado de este componente en 2,04 puntos porcentuales a comparación del período inmediatamente anterior. El resultado de la pregunta relacionada con el lenguaje utilizado por el asesor tuvo un leve declive en todas las sedes con relación a los resultados del periodo inmediatamente anterior. Finalmente, se debe tener en cuenta que para realizar la medición del 2024-I se aumentó el tamaño de la muestra, dado que se aplicaron en promedio 87 encuestas por sede, es decir, 14% más del promedio de encuestas aplicadas en el semestre inmediatamente anterior (2023-II), que fue de 75 encuestas por sede	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC. El equipo del proceso debe revisar las bases de datos de las encuestas (los archivos de Excel), y si encuentran calificaciones individuales de 3 o menores, realizar el seguimiento correspondiente e implementar las correcciones y acciones correctivas a las que haya lugar, con el fin de solucionar las causas de las insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
II Sem 2024	98,23%	El mínimo y la meta permitidos del indicador Nivel de Satisfacción del usuario de Registros Públicos (Incluye PAC) son del 91,67%, el estatus del segundo semestre de 2024 es del 98,23%, por encima del mínimo y de la meta en 6,56 puntos porcentuales. Con respecto a la medición del semestre anterior (98,10%) creció en 0,13 puntos porcentuales. El indicador consolidado presenta una tendencia de mediciones volátiles de aumento y decremento en cada periodo desde 2022-I hasta 2024-II, estas variaciones se han mantenido dentro del rango de % satisfacción comprendida entre el 97% y el 99%. El grado del nivel de satisfacción con respecto a las mediciones inmediatamente anteriores de los usuarios atendidos en los PAC de Anserma (97,17% el cual incrementó en 0,04 puntos porcentuales), de Riosucio (96,16% incrementando 0,53 puntos porcentuales) y Salamina (99,82% incrementando 0,59 puntos). Si el indicador se analiza de manera desagregada, se puede observar que la sede Manizales y el PAC de Aguadas registraron decremento de (-0,31) y (-0,20) respectivamente, afectados por la disminución del resultado del componente "tiempo de espera". Con respecto al ítem nivel de satisfacción se analiza un incremento del 0,37% pasando de 98,48% (promedio pregunta en 2024-I) a 98,85% (promedio en 2024-II), los resultados muestran una mejora en las sedes de: Manizales, Aguadas, Anserma y Riosucio, sin embargo, en el PAC de Anserma se presentó un decremento del 0,63% respecto a la medición anterior. La pregunta relacionada con el tiempo de espera para ser atendido nuevamente presentó el menor puntaje en 4 sedes: Manizales, Aguadas, Anserma y Riosucio, con un resultado promedio del (96,27) en 2024-II, a comparación del promedio general obtenido en esta pregunta en 2024-I (97,08), disminuyendo el resultado de este componente en 0,81 puntos porcentuales a comparación del período inmediatamente anterior. Para esta pregunta se resalta que el PAC de Salamina ha mantenido un porcentaje promedio del 99,46% entre 2024-I y 2024-II. El resultado de la pregunta relacionada con el lenguaje utilizado por el asesor tuvo un crecimiento del 0,80% pasando del 98,76% (promedio 2024-I),	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC. El equipo del proceso debe revisar las bases de datos de las encuestas (los archivos de Excel), y si encuentran calificaciones individuales de 3 o menores, realizar el seguimiento correspondiente e implementar las correcciones y acciones correctivas a las que haya lugar, con el fin de solucionar las causas de las insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		a 99,56% (promedio 2024-II). Los valores analizados previamente para cada pregunta se promediaron teniendo en cuenta toda la jurisdicción. Finalmente, se debe tener en cuenta que para realizar la medición del 2024-II se disminuyó el tamaño de la muestra, dado que se aplicaron 73 encuestas por sede, es decir, 16,1% menos del promedio de encuestas aplicadas en el semestre inmediatamente anterior (2024-I), que fue un promedio de 87 encuestas por sede. De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC. El equipo del proceso debe revisar las bases de datos de las encuestas (los archivos de Excel), y si encuentran calificaciones individuales de 3 o menores, realizar el seguimiento correspondiente e implementar las correcciones y acciones correctivas a las que haya lugar, con el fin de solucionar las causas de las insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.	
I Sem 2025	96,40%	El mínimo y la meta permitidos del indicador Nivel de Satisfacción del usuario de Registros Públicos (Incluye PAC) son del 91,67%, el estatus del primer semestre de 2025 es del 96,40%, por encima del mínimo y de la meta en 4,73 puntos porcentuales. Con respecto a la medición del semestre anterior (98,23%) decreció en 1,83 puntos porcentuales. El indicador consolidado presenta una tendencia de mediciones volátiles de aumento y decremento en cada periodo desde 2022-I hasta 2025-I, estas variaciones se han mantenido dentro del rango de % satisfacción comprendida entre el 97% y el 99%. El grado del nivel de satisfacción con respecto a las mediciones inmediatamente anteriores de los usuarios atendidos en los PAC de Aguadas, Riosucio y Salamina disminuyeron; a excepción de Anserma donde incrementó. Si el indicador se analiza de manera desagregada, se puede observar que las 5 sedes registraron una disminución importante en el componente ""tiempo de espera"" y en menor medida disminuyeron en el factor de la claridad del lenguaje del asesor. En la sede Manizales fueron entrevistadas 200 personas. El 76.97% de las personas indicaron ser comerciantes, el 21.91% gestores de trámite y el 1.12% mensajeros. En cuanto a la pregunta ¿Cómo	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC. El equipo del proceso debe revisar las bases de datos de las encuestas (los archivos de Excel), y si encuentran calificaciones individuales de 3 o menores, realizar el seguimiento correspondiente e implementar las correcciones y acciones correctivas a las que haya lugar, con el fin de solucionar las causas de las insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		califica el tiempo de espera para ser atendido? el 67% calificó 5, el 27% 4, 5% 3, el 0.5% 2 y el 0.5% 1. Se presentaron comentarios positivos. El comentario de las personas que calificaron 3 o menos se resume en que el servicio fue demorado. En cuanto a la pregunta ¿El lenguaje utilizado por el asesor fue de fácil comprensión para ti? el 93.5% calificó 5, el 6% 4 y el 0.5% 3. Hubo comentarios positivos y ninguno negativo. En cada PAC fueron entrevistadas 73 personas, obteniendo los siguientes resultados: Aguadas: Durante el primer semestre de 2025, el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) de Aguadas fue del 97,90%, lo que representa una disminución de 1,00 punto porcentual frente al semestre anterior (98,90%). En cuanto al nivel de satisfacción con el servicio recibido, se reportó un 99,73%, presentando una disminución de 0,27 puntos porcentuales frente al periodo anterior (100%) correspondiente al 2024-2. En relación con la percepción sobre el tiempo de espera para ser atendido, se registró un resultado de 94,79%, lo que implica una disminución de 2,20 puntos porcentuales frente al segundo semestre de 2024 (96,99%). La disminución observada en este indicador fue la más significativa entre los analizados: de los 73 encuestados, el 73,97% otorgó la máxima calificación (5) y el 26,03% calificó con 4, lo cual indica que la gran mayoría percibió positivamente este aspecto. Sin embargo, a pesar de estas valoraciones favorables, el indicador presentó una disminución frente al periodo anterior. Por su parte, el indicador referente a la claridad del lenguaje utilizado por el asesor alcanzó una valoración de 99,18%, con una ligera disminución de 0,55 puntos porcentuales respecto al semestre anterior (99,73%). A pesar de esta variación, se mantiene como el aspecto mejor calificado por los usuarios, lo que refleja una comunicación clara y adecuada por parte del personal encargado. En conclusión, aunque los niveles de satisfacción general siguen siendo elevados, se evidencian reducciones moderadas en todos los ítems respecto al periodo anterior. La percepción sobre el tiempo de espera destaca como un aspecto a fortalecer, mientras que la claridad en la interacción continúa siendo uno de los puntos más valorados del servicio.	

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		Anserma: Durante el primer semestre de 2025, el nivel de satisfacción global de los empresarios atendidos en el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) de Anserma fue del 95,98%, lo que representa una disminución de 1,46 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2024 (97,17%). En cuanto al nivel de satisfacción con el servicio recibido, se reportó un 97,26%, presentando una disminución de 0,55 puntos porcentuales frente al periodo anterior (96,71%). El indicador correspondiente al tiempo de espera para ser atendido registró un resultado de 92,33%, con una disminución de 3,01 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2024 (95,34%). Esta fue la variación negativa más significativa del periodo y el ítem con menor calificación entre los evaluados, lo cual indica una posible oportunidad de mejora en los procesos de atención. De los 73 encuestados, el 68,49% otorgó la máxima calificación (5), mientras que el 26,03% lo evaluó con 4, y el 5,48% restante asignó calificaciones bajas (entre 1 y 3). Esta proporción de calificaciones bajas resultó decisiva en la disminución del puntaje global del ítem, lo que evidencia que, si bien la mayoría de los usuarios manifestó una percepción favorable frente al tiempo de espera, persiste un segmento cuya experiencia fue insatisfactoria y cuya valoración tuvo un impacto directo en el desempeño general del indicador. Por su parte, el indicador con la mayor calificación fue el relacionado con la claridad en el lenguaje del asesor, que alcanzó un 98,36% con una disminución de 1,09 puntos porcentuales frente al semestre anterior (99,45%), se mantiene como el aspecto mejor valorado por los usuarios, lo que evidencia una comunicación efectiva por parte del personal encargado de la atención. En resumen, si bien los niveles de satisfacción se mantienen elevados en general, se identifican disminuciones en todos los indicadores respecto al semestre anterior. La mayor incidencia en la reducción del índice global proviene del descenso en la percepción sobre el tiempo de espera, mientras que la claridad en el lenguaje del asesor se destaca como el aspecto con mejor valoración por parte de los empresarios. Riosucio: Durante el primer semestre de 2025, el nivel de satisfacción global de los empresarios atendidos en el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) de Riosucio fue del 94,70%, lo que representa una disminución de 1,46 puntos	

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		porcentuales respecto al segundo semestre de 2024 (96,16%). En cuanto al nivel de satisfacción con el servicio recibido, se reportó un 97,26%, presentando una disminución de 0,82 puntos porcentuales frente al periodo anterior (98,08%). El indicador correspondiente al tiempo de espera para ser atendido registró un resultado de 88,77%, con una disminución de 3,01 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2024 (91,78%). Esta fue la variación negativa más significativa del periodo y el ítem con menor calificación entre los evaluados, lo cual indica una posible oportunidad de mejora en los procesos de atención. De los 73 encuestados, el 58,90% otorgó la máxima calificación (5), mientras que el 28,77% lo evaluó con 4, y el 12,33% restante asignó calificaciones bajas (entre 1 y 3). Esta proporción de calificaciones bajas resultó decisiva en la disminución del puntaje global del ítem, lo que evidencia que, si bien la mayoría de los usuarios manifestó una percepción favorable frente al tiempo de espera, persiste un segmento cuya experiencia fue insatisfactoria y cuya valoración tuvo un impacto directo en el desempeño general del indicador. Por su parte, el indicador con la mayor calificación fue el relacionado con la claridad en el lenguaje del asesor, que alcanzó un 98,08%. A pesar de haber presentado una leve disminución de 0,55 puntos porcentuales frente al semestre anterior (98,63%), se mantiene como el aspecto mejor valorado por los usuarios, lo que evidencia una comunicación efectiva por parte del personal encargado de la atención. En resumen, si bien los niveles de satisfacción se mantienen elevados en general, se identifican disminuciones en todos los indicadores respecto al semestre anterior. La mayor incidencia en la reducción del índice global proviene del descenso en la percepción sobre el tiempo de espera, mientras que la claridad en el lenguaje del asesor se destaca como el aspecto con mejor valoración por parte de los empresarios. Salamina: Durante el primer semestre de 2025, el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) de Salamina fue del 97,44%, lo que representa una disminución de 2,38 puntos porcentuales frente al semestre anterior (99,82%). En cuanto al nivel de satisfacción con el servicio recibido, se reportó un 96,71%, presentando una disminución de 3,02 puntos porcentuales frente al periodo anterior (99,73%) correspondiente al segundo semestre de	

Fecha de publicación página web: junio 2025

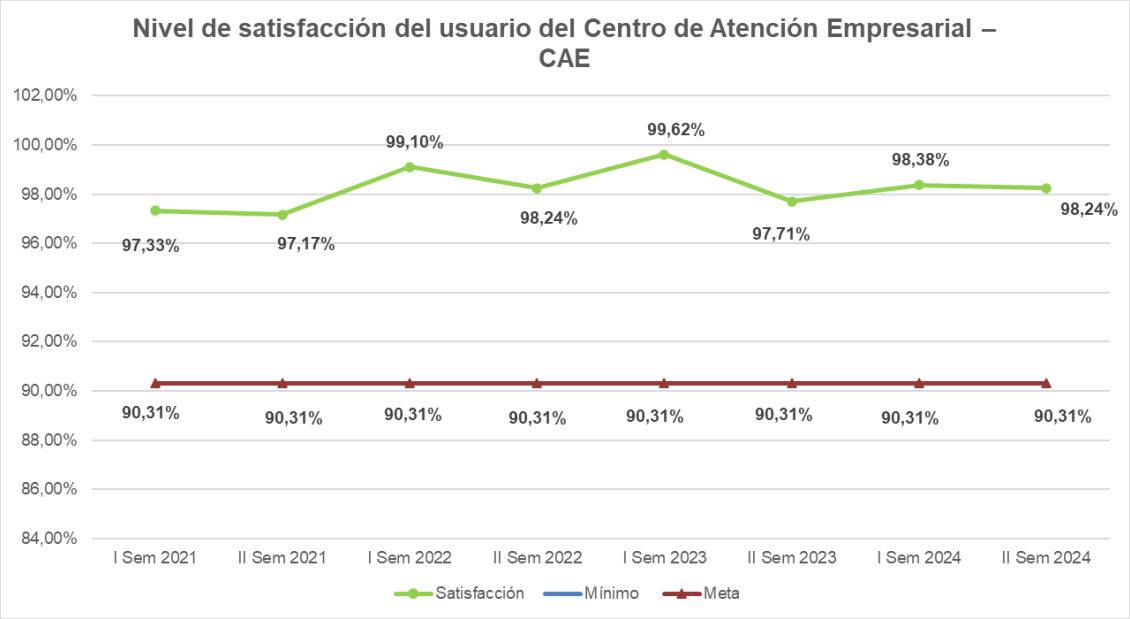
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		2024. Esta fue la mayor variación negativa entre los indicadores evaluados, lo cual indica una percepción ligeramente menos favorable por parte de los usuarios en comparación con el semestre anterior. De los 73 encuestados, el 87,67% otorgó la máxima calificación (5), el 9,59% calificó con 4 y el 2,74% asignó una calificación entre 1 y 3, lo que evidencia que, aunque la mayoría de los usuarios se mostró satisfecha, hubo una pequeña proporción que manifestó una experiencia menos positiva. Respecto a la percepción del tiempo de espera para ser atendido, se obtuvo un resultado de 97,53%, lo que representa una disminución de 2,20 puntos porcentuales frente al periodo anterior. Aunque sigue siendo una calificación alta, es el segundo ítem con mayor descenso. El lenguaje utilizado por el asesor fue calificado con un 98,08%, con una disminución de 1,92 puntos porcentuales frente al semestre anterior (100%). A pesar de esta leve baja, este indicador continúa siendo el mejor valorado por los usuarios, lo que evidencia una comunicación clara y efectiva por parte del personal.	

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%
II Sem 2023	97,71%	90,31%	90,31%	108,19%
I Sem 2024	98,38%	90,31%	90,31%	108,94%
II Sem 2024	98,24%	90,31%	90,31%	108,78%

Fecha de publicación página web: junio 2025



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	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique, direccionamiento de casos específicos con las áreas encargadas.

Fecha de publicación página web: junio 2025

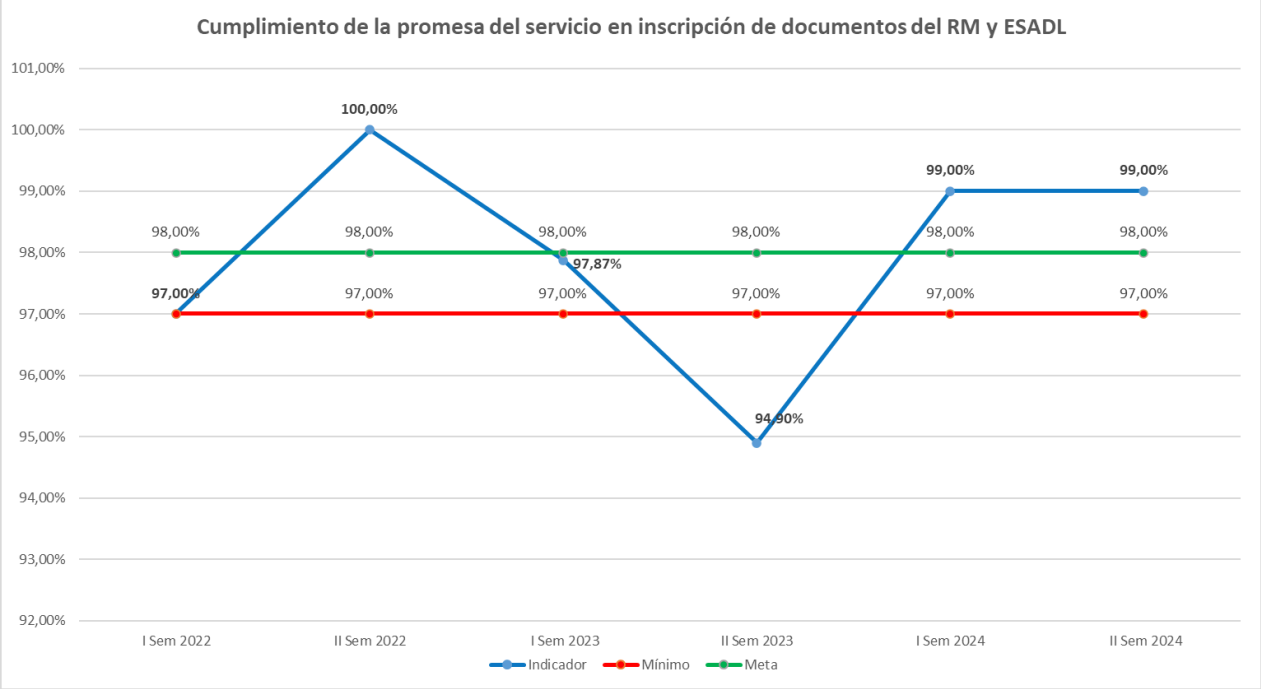
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		que evidencia una mejora continua en la calidad del servicio CAE.	
II Sem 2023	97,71%	Se identifica una disminución con respecto a la medición del semestre anterior (99,62%) decreció en 1,91 puntos porcentuales, sin embargo, el indicador se mantiene 7,4 puntos por encima del mínimo y de la meta.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique.
I Sem 2024	98,38%	El indicador recuperó su tendencia de crecimiento con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (97,71), aumentó en 0,67 puntos porcentuales, se mantiene por encima del mínimo y de la meta en 8,07. Durante la aplicación de la encuesta CAE 2024-I solamente se registraron 2 calificaciones en 3 por parte de los comerciantes encuestados, las demás fueron de 4 y 5, demostrando un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en el CAE.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique, direccionamiento de casos específicos con las áreas encargadas.
II Sem 2024	98,24%	El indicador presentó una leve disminución de 0,14 con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (98,38) y se mantuvo por encima del mínimo y de la meta en 7,93 puntos porcentuales. Se registraron cuatro calificaciones con puntaje de 3 por parte de los comerciantes encuestados en la pregunta relacionada con la pregunta (1) calidad del servicio. La pregunta (5) sobre la claridad de la información suministrada fue la que obtuvo la calificación más baja con un 97,71% y la pregunta (6) sobre el lenguaje volvió a presentar la más alta con 99,14%; las demás se mantuvieron estables entre el 98,29 y 98,57%. La variación entre los valores es relativamente pequeña, lo que sugiere que el servicio se ha mantenido de alta calidad demostrando un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en el CAE.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique, especialmente donde se obtuvieron las calificaciones más bajas asociadas a observaciones y sugerencias para la mejora del servicio por parte de los comerciantes.

Fecha de publicación página web: junio 2025

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	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	100	97	97,00%	97,00%	98,00%
II Sem 2022	100	100	100,00%	97,00%	98,00%
I Sem 2023	94	92	97,87%	97,00%	98,00%
II Sem 2023	98	93	94,90%	97,00%	98,00%
I Sem 2024	100	99	99,00%	97,00%	98,00%
II Sem 2024	100	99	99,00%	97,00%	98,00%



Fecha de publicación página web: junio 2025

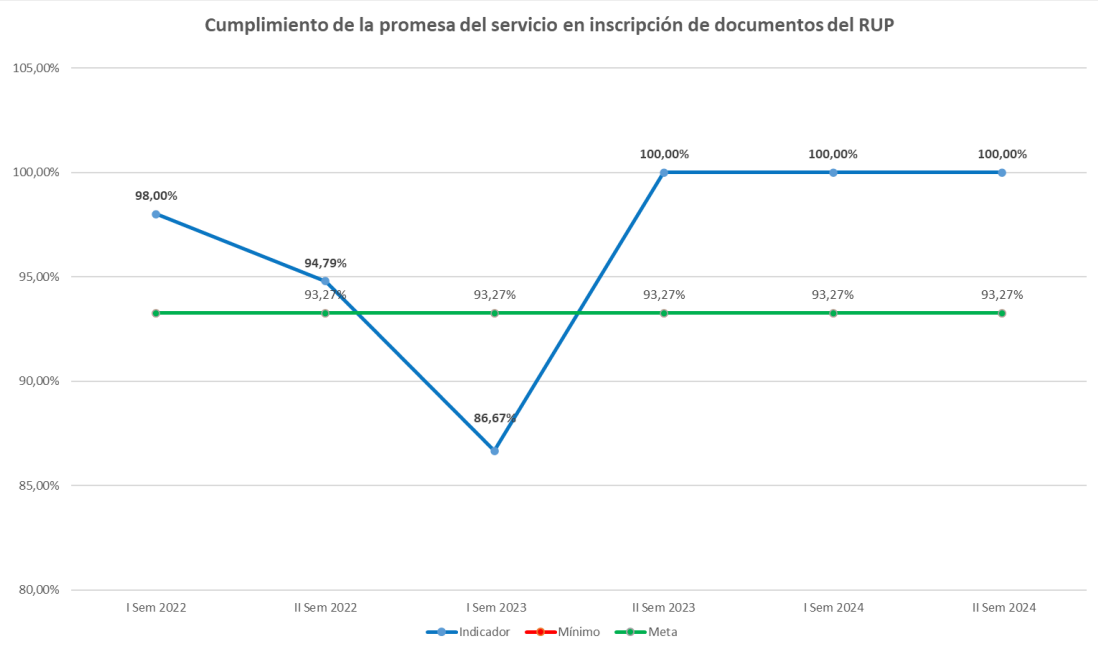
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
I Sem 2022	97,00%	Se evidencia una leve disminución, sin embargo, se mantiene por encima del 90%	Socialización indicador en grupo primario
II Sem 2022	100,00%	Teniendo en cuenta la muestra 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 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 indicador en grupo primario
II Sem 2023	94,90%	La medición disminuyó en 2,97 puntos porcentuales con respecto al resultado del semestre anterior, situándose 2,1 puntos porcentuales por debajo del mínimo y 3,1 puntos porcentuales por debajo de la meta. Se presenta un incumplimiento en 5 inscripciones RM y ESADL de la muestra (98), 3 más que en la muestra del periodo anterior (94).	Socialización indicador en grupo primario. Levantar no conformidad y control de su gestión
I Sem 2024	99,00%	El indicador presentó un aumento significativo con respecto a la medición del semestre anterior en 4,1 puntos porcentuales, situándose 2 por encima del mínimo y 1 por encima de la meta. Esta mejora se presentó en gran medida como resultado de la implementación de las acciones correctivas planteadas en la NC2024558, como la reinducción sobre indicadores con los abogados y las bases compartidas sobre subsanaciones de cada abogado con el área de Planeación y Finanzas. Se identificó (1) incumplimiento de la muestra (100), es decir, (4) menos que el semestre anterior (5), lo que demuestra una mejora en el cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RM y ESADL.	Socialización indicador en grupo primario
II Sem 2024	99,00%	Al igual que la medición del semestre inmediatamente anterior, el indicador se mantuvo en 99% situándose 2 por encima del mínimo y 1 por encima de la meta. Este resultado ratifica la mejora que presentó el indicador durante el 2024 garantizando la calidad del servicio y la mejora continua.	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: junio 2025

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

Periodo	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	100	98	98,00%	93,27%	93,27%
II Sem 2022	96	91	94,79%	93,27%	93,27%
I Sem 2023	75	65	86,67%	93,27%	93,27%
II Sem 2023	75	75	100,00%	93,27%	93,27%
I Sem 2024	111	111	100,00%	93,27%	93,27%
II Sem 2024	117	117	100,00%	93,27%	93,27%



Fecha de publicación página web: junio 2025

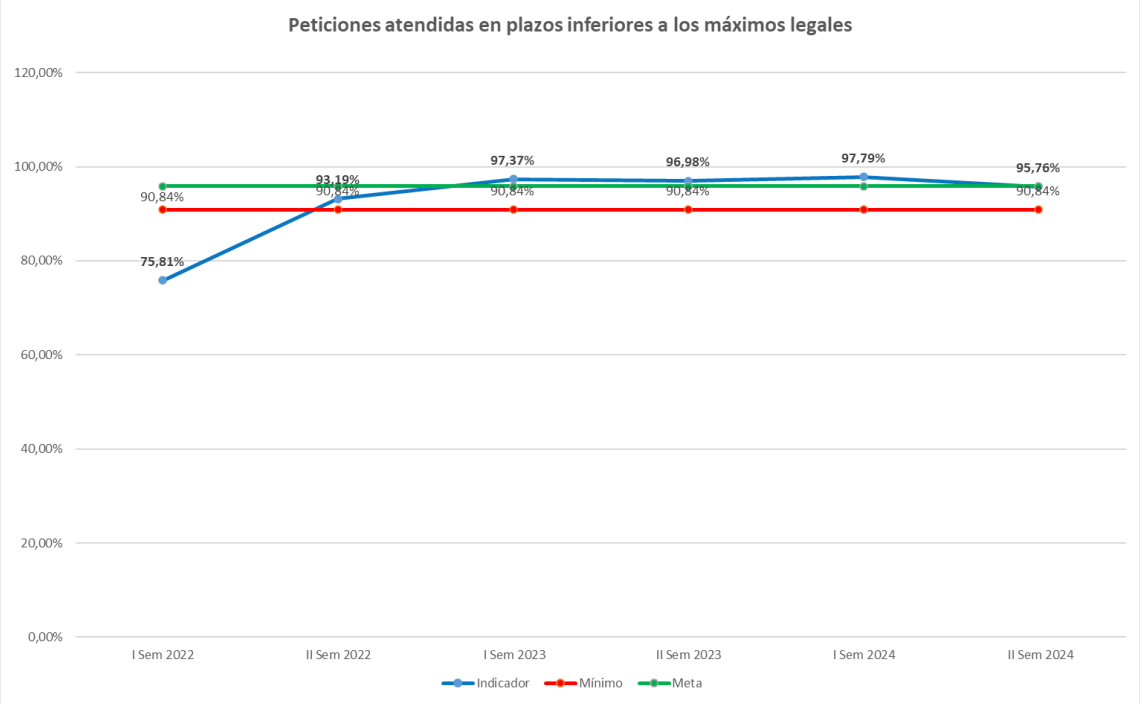
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador de RUP**	**Acciones a Implementar**
I Sem 2022	98,00%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un crecimiento de dos puntos porcentuales, lo que deja ver el cumplimiento en la promesa de servicio	Socialización indicador 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 indicador en grupo primario. Creación de archivo compartido en drive con todos los abogados de apoyo RUP.
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.
II Sem 2023	100,00%	La medición del indicador presenta un incremento de 13,33 puntos porcentuales con respecto a la medición del periodo inmediatamente anterior, reflejando un cumplimiento en todas las muestras tomadas (75). Esto como resultado del análisis y desarrollo de la NC2023547 de Registros Públicos, se evidencia una mejora continua de la prestación del servicio en inscripción de documentos RUP	Socialización indicador en grupo primario.
I Sem 2024	100,00%	Con respecto a la medición anterior, el indicador se mantiene estable en su máxima calificación (100%), con ello, se demuestra un cumplimiento total en la promesa de servicio de los trámites analizados (111) que se gestionaron durante el primer semestre de 2024. Se presentaron 36 inscripciones más que el período inmediatamente anterior 2023-II (75), así mismo se evidencia la mejora continua en la prestación del servicio en inscripción de documentos RUP.	Socialización indicador en grupo primario.
II Sem 2024	100,00%	Por tercer semestre consecutivo la medición del indicador se ha mantenido en 100%, cumpliendo la promesa de servicio en el total de Constituciones de Sociedades en Manizales durante el 2024-II (140). A pesar de que se presentaron 29 trámites más que el semestre anterior se garantizó la calidad y la mejora continua en la prestación del servicio, la variable tiende a controlarse.	Socialización indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: junio 2025

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	Muestra	Número de peticiones que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	1302	987	75,81%	90,84%	95,86%
II Sem 2022	1513	1410	93,19%	90,84%	95,86%
I Sem 2023	1444	1406	97,37%	90,84%	95,86%
II Sem 2023	1257	1219	96,98%	90,84%	95,86%
I Sem 2024	1451	1419	97,79%	90,84%	95,86%
II Sem 2024	990	948	95,76%	90,84%	95,86%



Fecha de publicación página web: junio 2025

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 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 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 indicador en grupo primario
II Sem 2023	96,98%	En esta oportunidad la medición del indicador disminuyó en 0,39 puntos porcentuales, con respecto al resultado del semestre anterior, situándose 21,17 puntos porcentuales por encima del mínimo y la meta. Se recomienda ajustar el mínimo y la meta reduciendo la brecha entre la primera medición y las tres recientes.	Socialización indicador en grupo primario
I Sem 2024	97,79%	El estatus del indicador en 2024-I, alcanzó la medición más alta frente a las 4 mediciones anteriores que constituyen su histórico, aumentando 0,81 puntos porcentuales con respecto a la medición del periodo inmediatamente anterior 2023-II. En el presente periodo se alcanzó el máximo de peticiones que cumplieron con la promesa de servicio con 1419 de 1451 totales, lo que se traduce en una mejora continua en la respuesta de PQRSF.	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: junio 2025

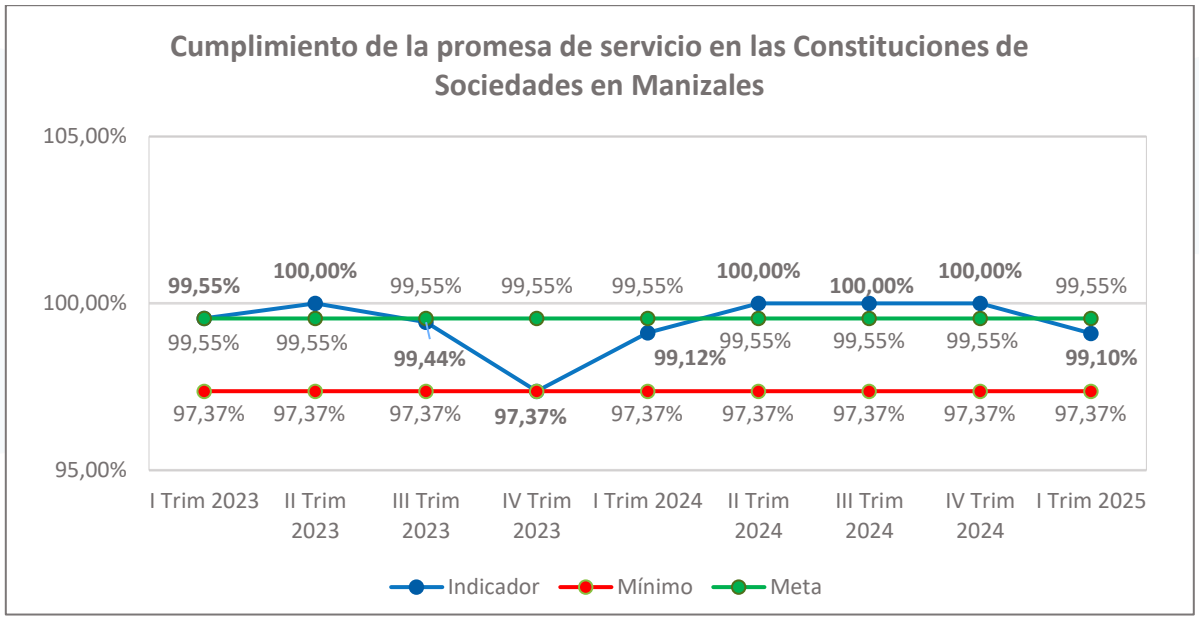
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
II Sem 2024	95,76%	El estatus del indicador en 2024-II (95.76%) presentó una dismunición de 2,03% con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (97.79%) y se mantuvo por encima del mínimo en 4,92% y por debajo de la meta en 0.10 puntos porcentuales. Con relación al resultado de la medición del 2024-I semestre, el porcentaje total de PQRSF contestados antes de término disminuyó en un 1,12%, mientras que el porcentaje total de PEE contestadas antes de término disminuyó en un 3,30% durante el 2024-II semestre.	Socialización 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.

Periodo	Muestra	Número de constituciones que cumplen con el plazo	Indicador	Mínimo	Meta
I Trim 2023	221	220	99,55%	97,37%	99,55%
II Trim 2023	172	172	100,00%	97,37%	99,55%
III Trim 2023	177	176	99,44%	97,37%	99,55%
IV Trim 2023	152	148	97,37%	97,37%	99,55%
I Trim 2024	227	225	99,12%	97,37%	99,55%
II Trim 2024	98	98	100,00%	97,37%	99,55%
III Trim 2024	183	183	100,00%	97,37%	99,55%
IV Trim 2024	140	140	100,00%	97,37%	99,55%
I Trim 2025	223	221	99,10%	97,37%	99,55%

Fecha de publicación página web: junio 2025



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 indicador en grupo primario
II Trim 2023	100,00%	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 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 indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
IV Trim 2023	97,37%	La medición disminuyó en 2,07 puntos porcentuales con respecto al dato del trimestre anterior (se presentan 4 incumplimientos en inscripciones de Constituciones de Sociedades en Manizales, 3 más que en el periodo anterior, teniendo en cuenta que el total de inscripciones fue de 152 menor que los 177 del periodo anterior. El estatus del indicador se sitúa 1,31 puntos porcentuales por debajo del mínimo y 2,18 puntos porcentuales por debajo de la meta.	Socialización indicador en grupo primario Levantar no conformidad y control de su gestión
I Trim 2024	99,12%	La medición aumentó en 1,75 puntos porcentuales con respecto al dato del trimestre anterior (se presentan 2 incumplimientos en inscripciones de Constituciones de Sociedades en Manizales, 2 menos que en el periodo anterior, el total de inscripciones fue de 227 mayor que las 152 del trimestre anterior). El estatus del indicador se sitúa 1,75 puntos porcentuales por encima del mínimo y 0,43 puntos porcentuales por debajo de la meta.	Socialización indicador en grupo primario
II Trim 2024	100,00%	Las dos mediciones más recientes del indicador han presentado tendencia positiva de incremento, pasando de 97,37 en 2023-IV, a 99,12 en 2024-I y al 100% en 2024-II (aumentó 2,63%). Esto se debe en gran medida a la implementación de las acciones correctivas establecidas en la NC2024558 levantada por incumplimiento del mínimo del indicador en 2023-IV, lo que se ha traducido en una mejora continua en la prestación del servicio de Constituciones de Sociedades en Manizales. En 2024-II se registraron 98 Constituciones, es decir, menos de la mitad que en el periodo inmediatamente anterior 2024-I, durante el cual se registraron 227.	Socialización indicador en grupo primario
III Trim 2024	100,00%	Desde el cuarto trimestre de 2023, la medición del indicador ha mostrado una mejora continua. Al igual que en el periodo anterior (2024-II) la medición actual (2024-III) ha logrado una estabilidad del 100%, este resultado refleja un cumplimiento total en la prestación del servicio relacionado con las Constituciones de Sociedades en Manizales. En el tercer trimestre de 2024, se registraron 183 Constituciones, lo que representa un incremento del 46.45% en comparación con el segundo trimestre de 2024, durante el cual se registraron 98 Constituciones. Este	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: junio 2025

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		aumento significativo destaca también un crecimiento en la prestación del servicio.	
IV Trim 2024	100,00%	Desde el cuarto trimestre de 2023, el indicador ha presentado mejora continua. Al igual que en el periodo anterior (2024-III) la medición actual (2024-IV) ha logrado una estabilidad del 100%, este resultado mantiene la eficiencia en la promesa del servicio relacionado con las Constituciones de Sociedades en Manizales. En el cuarto trimestre de 2024, se registraron 140 Constituciones, 43 menos que el tercer trimestre de 2024 (183), durante el cual se registraron 183 Constituciones.	Socialización indicador en grupo primario
I Trim 2025	99,10%	La medición disminuyó en 0,90 puntos porcentuales con respecto al dato del trimestre anterior, situándose 1,73 puntos porcentuales por encima del mínimo y 0,45 puntos porcentuales por debajo de la meta. Durante el primer trimestre de 2025 se atendieron 223 Constituciones de las cuales 221 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos en la promesa de servicio.	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: junio 2025