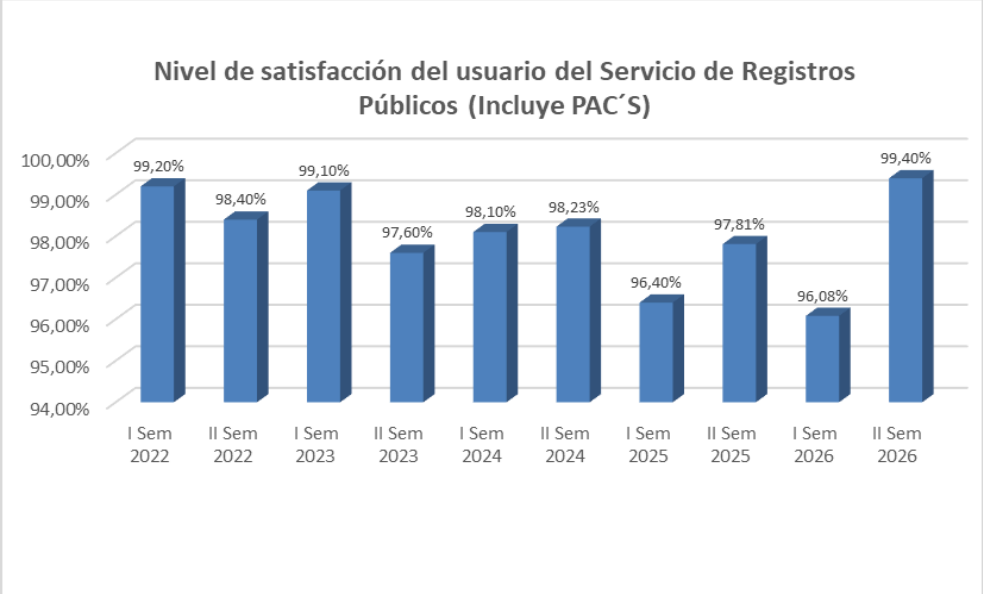
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL

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%
II Sem 2025	97,81%	91,67%	91,67%	106,70%
I Sem 2026	96,08%	91,67%	91,61%	104,81%
II Sem 2026	99,40%	96,08%	98,00%	103,45%



Fecha de publicación página web: noviembre 2026

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	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: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		resultado general 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.	
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	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.

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		semestre inmediatamente anterior (2023-II), que fue de 75 encuestas por sede	
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	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.

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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), 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	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

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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 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	las causas de las insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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. 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	

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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 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	

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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 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.	
II Sem 2025	97,81%	1. Análisis del Indicador Consolidado (Toda la Jurisdicción) El Nivel de Satisfacción del Usuario de Registros Públicos para el segundo semestre de 2025 se situó en 97.81%. Este resultado se encuentra 6.14 puntos porcentuales por encima del mínimo y la meta institucional establecidos en 91.67%. La medición actual no solo revierte la tendencia a la baja observada en el periodo anterior, sino que representa una recuperación significativa de 1.41 puntos porcentuales frente al 96.40% obtenido en 2025-I, considerablemente mayor a la recuperación	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, realizar 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,

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		de 0,13% que se dio entre el primer y segundo semestre de 2024, cuando pasó de 98.10% a 98.23%. A partir de este año el indicador ha tendido a recuperarse en el segundo semestre probablemente debido a la disminución de afluencia de público en temporada normal. El nivel de satisfacción general mejoró en 2.75% en Manizales, 2.10% en Anserma, 1.37% en Riosucio, 0.82% en Aguadas y se mantuvo igual a la medición del primer semestre de 2025 en Salamina (97.44). Desde el 2023-II hasta la medición actual 2025-II, la medición del PAC Riosucio ha sido la más baja con respecto a las otras 4 sedes, manteniéndose la tendencia en la presente medición con un 96.07% por debajo de las demás. Analizando los comentarios recibidos para este PAC, los usuarios están conformes con el asesor, pero manifiestan que a veces el tiempo de espera es muy largo, expresan que un asesor es muy poco para la demanda del PAC Riosucio y que el tiempo puede alargarse dependiendo de la complejidad de cada trámite. Desde la perspectiva histórica, el resultado nos reubica en la banda de alto desempeño (entre 97.6% y 99.2%), rompiendo el patrón de descenso y demostrando la efectividad de las acciones de mejora implementadas. El desafío estratégico se desplaza ahora hacia la estabilización del indicador en este rango superior para romper el ciclo de volatilidad histórica. 2. Análisis por Componentes (Toda la Jurisdicción) Nivel de Satisfacción con el Servicio Recibido: Se mantiene como un pilar fundamental, con niveles de excelencia en todas las sedes, validando la calidad del servicio y la asesoría brindada por el personal. En Manizales aumentó 0.95%, en Anserma 0.55%, en Riosucio 0.27% y en Salamina 0.82%. En Aguadas se presentó una leve disminución del 1.37% en esta primera pregunta de la encuesta. Tiempo de Espera para ser Atendido: Este fue el motor de la recuperación. Tras ser identificado como el principal detractor del indicador en 2025-I, este componente mostró la mejora más significativa en la medición actual, demostrando el impacto positivo de las acciones correctivas. En Manizales aumentó 7%, en Anserma 5.75%, en Riosucio 3.56% y en	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.

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		Aguadas 3.02%; en Salamina se mantuvo en un 97.53% igual al semestre inmediatamente anterior. Claridad del Lenguaje del Asesor: Continúa siendo el atributo mejor calificado de manera consistente en toda la jurisdicción. Es nuestro sello de calidad y una fortaleza institucional que debemos preservar y potenciar. En Manizales incrementó 0.30%, en Aguadas 0.82%, en Riosucio 0.28%, en Anserma se mantuvo igual al primer semestre de 2025 y en Salamina disminuyó en 0.82%. 3. Análisis por sede: Manizales: Recuperación Sólida y Consistente La sede principal fue un motor clave en la recuperación del indicador consolidado, mostrando una mejora significativa en todos los componentes evaluados, especialmente en el tiempo de espera, que había sido el punto más débil en la medición anterior. Análisis Cualitativo: Los comentarios de los usuarios refuerzan los datos. Frases como "muy ágil el servicio", "atención rápida y eficiente" y "no tuve que esperar casi nada" son recurrentes. Los pocos comentarios que apuntan a demoras son muy específicos, lo que indica que no se trata de un problema sistémico, sino de casos puntuales que deben ser gestionados. Conclusión Estratégica: Manizales ha convertido su principal debilidad del semestre anterior en una fortaleza. La lección aprendida aquí es fundamental y debe ser el modelo a seguir para la estandarización de buenas prácticas en toda la jurisdicción. El desafío es mantener este nuevo estándar de agilidad. PAC Aguadas: Sosteniendo la Excelencia. Mantiene su posición como uno de los PAC con mejor desempeño, registrando niveles de satisfacción casi perfectos y mostrando estabilidad en sus indicadores de alta calificación. Análisis Cualitativo: Los comentarios son unánimemente positivos. Expresiones como "excelente servicio", "muy amables" y "todo fue muy claro y rápido" dominan las observaciones. No se registraron comentarios negativos o sugerencias de	

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		mejora, lo que indica un nivel de satisfacción muy homogéneo. Conclusión Estratégica: Aguadas es un caso de éxito en la consolidación de la excelencia. Este PAC no solo mantuvo su alto estándar, sino que mejoró significativamente en el indicador más crítico a nivel jurisdiccional. Es un punto de referencia de calidad y eficiencia. PAC Anserma: La Recuperación Destacada. En el semestre anterior fue identificado como una sede con oportunidades de mejora, protagoniza la segunda recuperación más significativa de toda la jurisdicción, después de la sede Manizales, demostrando una capacidad de gestión y respuesta extraordinaria, no presentó disminuciones en ningún componente. Análisis Cualitativo: Los comentarios reflejan esta transformación. Si en el pasado hubo quejas por la demora, en esta medición predominan las felicitaciones por la agilidad y la buena atención. Comentarios como "la atención fue inmediata y muy profesional" validan los datos cuantitativos. Conclusión Estratégica: Anserma es el segundo caso de estudio para el programa de "Lecciones Aprendidas". Es fundamental entender y documentar qué cambios específicos en procesos, gestión de la demanda o actitud del personal generaron una mejora tan drástica. Su éxito es la prueba de que el enfoque en los puntos críticos genera resultados exponenciales. PAC Riosucio: Mejora Sostenida y Salida de la Zona Crítica Riosucio, que presentaba el mayor desafío en 2025-I con el indicador más bajo de tiempo de espera, ha mostrado una mejora constante y meritoria que lo saca de la zona de alerta crítica. Mejoró en los (3) componentes evaluados. Análisis Cualitativo: Los comentarios reflejan una percepción mixta, pero con tendencia a la mejora. Mientras algunos usuarios todavía mencionan que "a veces es un poco demorado", otros ya destacan que "la atención fue más rápida que otras veces". Esto sugiere que los cambios están siendo	

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		percibidos, aunque la consistencia aún es un área de oportunidad. Conclusión Estratégica: El plan de acción en Riosucio está funcionando. La sede ha respondido positivamente y ha salido de la zona crítica. El foco ahora debe ser la consistencia del servicio para continuar la tendencia al alza y cerrar la brecha que aún existe con los otros PAC en materia de agilidad. PAC Salamina: Estabilidad en la Excelencia Salamina, partiendo de un nivel ya muy elevado, mantiene su estándar de excelencia con una ligera mejora, consolidándose como un referente de servicio de alta calidad de manera consistente. Análisis Cualitativo: Los comentarios son extremadamente positivos, destacando la calidad humana y profesional del personal. Frases como "la atención de la asesora es inmejorable" y "siempre muy dispuestos a ayudar" son la norma. Conclusión Estratégica: Salamina demuestra que la excelencia se compone de múltiples factores. Mientras la jurisdicción se enfocaba en mejorar los tiempos, este PAC mantuvo su agilidad y, al mismo tiempo, reforzó la calidad de la interacción y la asesoría. Representa el ideal de un servicio integral: ágil y, a la vez, cercano y claro.	
I Sem 2026	96,08%	Aunque el nivel de satisfacción de los usuarios de Registros Públicos atendidos en toda la jurisdicción sigue situándose en niveles superiores (4,41% por encima del mínimo), representó una caída del -1,73% este semestre 2026-I en comparación con el semestre inmediatamente anterior (2025-II), donde se alcanzó un 97,81%, probablemente por el aumento de flujo de usuarios durante la temporada de renovación, como se puede evidenciar en los últimos 3 años ha sido un poco más bajo el resultado del primer semestre que el del segundo para cada vigencia. 1. Desempeño por Sedes El comportamiento es heterogéneo entre las diferentes sedes: Sedes con crecimiento positivo: PAC Riosucio: Es el gran caso de éxito este semestre, con un aumento del 2,60%, alcanzando un 98,67%.	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, realizar 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

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		PAC Salamina: Presenta la satisfacción más alta de toda la red con un 99,44%, subiendo un 2,00%. Sedes con caídas críticas: PAC Aguadas: Sufrió el descenso más drástico con una caída del -5,83%, bajando a un 92,89% (el nivel más bajo de toda la tabla). Manizales: La sede principal registró una caída del -4,54%, situándose en 94,18%. En la sede principal se encuestaron (150) usuarios de los cuales 106 fueron empresarios, 27 gestores de trámite y 17 mensajeros. PAC Anserma: Tuvo una disminución del -2,84%, quedando en 95,24%. 2. Hallazgos Clave Tendencia a la baja: El promedio general de 96,08% es el más bajo registrado en todo el histórico mostrado (desde 2022). Se rompió la tendencia de recuperación que se traía desde el 2025. Concentración de Insatisfacción: La caída se concentra en Manizales y Aguadas. Es preocupante que Aguadas haya pasado de un histórico de excelencia (incluso un 100% en 2023-II) al 92,89% en la actualidad. Resiliencia en Provincias: Mientras que las sedes PAC Aguadas y Anserma bajaron en sus mediciones, Riosucio y Salamina lograron revertir la tendencia negativa que traían desde 2025-I.	buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.
II Sem 2026	99,40%	El Nivel de Satisfacción del usuario de Registros Públicos, incluido PAC para el segundo semestre de 2026 alcanzó el resultado más alto 99.40% en 22 años desde el inicio de su medición en 2004 hasta la fecha, quedando por encima del techo de la banda de alto desempeño (97,6 % - 99,2 %). Este resultado se sitúa encima del mínimo (96,08%) en 3,32 puntos porcentuales y por encima de la meta (98%) en 1,4%. Con respecto a la medición del semestre anterior (96,08 %) creció en 3,32 puntos porcentuales. Este comportamiento confirma el patrón de los últimos 3 años y su estacionalidad: superada la temporada alta de renovación (enero-marzo) del primer semestre, la agilidad del servicio logra estabilizarse con menor afluencia de público, reflejándose en una calificación de excelencia en la segunda mitad del año en la cual varios usuarios lo mencionan en sus comentarios ("casi no hay gente", "el lugar mantiene desocupado").	De acuerdo con los comentarios suministrados por los usuarios, realizar 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

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		2. Análisis por Puntos de Atención (PAC) La recuperación del indicador a nivel jurisdiccional se impulsó por mejoras en el 100% de los puntos de atención, revirtiendo la caída generalizada evidenciada a principios de año: • PAC Aguadas: Protagonizó el repunte más significativo de toda la jurisdicción. Tras registrar una caída crítica a 92.89% en 2026-I, el PAC Aguadas elevó su satisfacción a 99.45% en 2026-II (crecimiento de 6.56%). Esto evidencia que el PAC retornó a su histórico nivel de excelencia. • Manizales (Sede Principal): Registró un desempeño de 99.45%, lo que representa un crecimiento notable de 5.27% frente al semestre anterior (94.18%). • PAC Salamina: Se consolida como la sede con el servicio de más alta calidad, logrando un puntaje perfecto del 100% de satisfacción (crecimiento de 0.56% frente al ya excelente 99.44% de 2026-I). • PAC Anserma: Registró una calificación del 98.81%, subiendo 3.57 puntos frente al periodo pasado que fue del 95.24%. • PAC Riosucio: A pesar de haber sido la sede más crítica en años anteriores (con promedios de 94%-95%), ha consolidado su plan de acción registrando un 99.27% de satisfacción, creciendo levemente (0.60%) frente al semestre anterior 98.67%. La diferencia entre la sede de mayor y menor resultado pasó de 6,55 puntos en 2026-I a 1,19 puntos en 2026-II. La recuperación se concentró en las sedes que más habían caído (Aguadas, Manizales y Anserma), lo que respalda que la caída de 2026-I estuvo asociada a la congestión de la temporada de renovación. 3. Análisis por pregunta y comentarios Por pregunta (promedio de las 5 sedes), la claridad del lenguaje del asesor fue el atributo mejor calificado (99,73%), seguido del nivel de satisfacción con la atención (99,29 %) y del tiempo de espera (99,18%). Este último sigue siendo el componente de menor puntaje, aunque con una brecha mínima frente a los demás y muy por encima de los resultados de 2023-II (95.04%) y 2024-II (96.27%). Anserma (98,36 %) y Riosucio (98,90 %)	insatisfacciones y así seguir buscando la mejora continua, que se ha convertido en cultura institucional.

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		tienen los menores puntajes de tiempo de espera, y en sus comentarios algunos usuarios señalan que la espera "depende de la gente que haya". Se aplicaron 73 encuestas por sede (365 en total), igual que en 2024-II y 2025. Las respuestas fueron en su gran mayoría de calificación máxima y los comentarios fueron casi todos positivos, con felicitaciones a los asesores. Solo se registraron dos calificaciones de 3 o menos, ambas en Manizales: una calificación de 1 en satisfacción, con el comentario de que una radicación se demoró demasiado, y una de 3 en tiempo de espera, sin comentario. De los 365 usuarios encuestados, se encuestaron 304 empresarios (83,3 %), 59 gestores de trámite (16,2 %) y 2 mensajeros (0,5 %); es decir, el indicador refleja sobre todo la percepción del empresario que realiza directamente su trámite. Manizales tuvo la mayor proporción de gestores de trámite (28,8 %), con un total de 21 encuestados, 51 empresarios (69.9%) y 1 mensajero que representa el (1.4%) del total de la muestra de sede (73).	

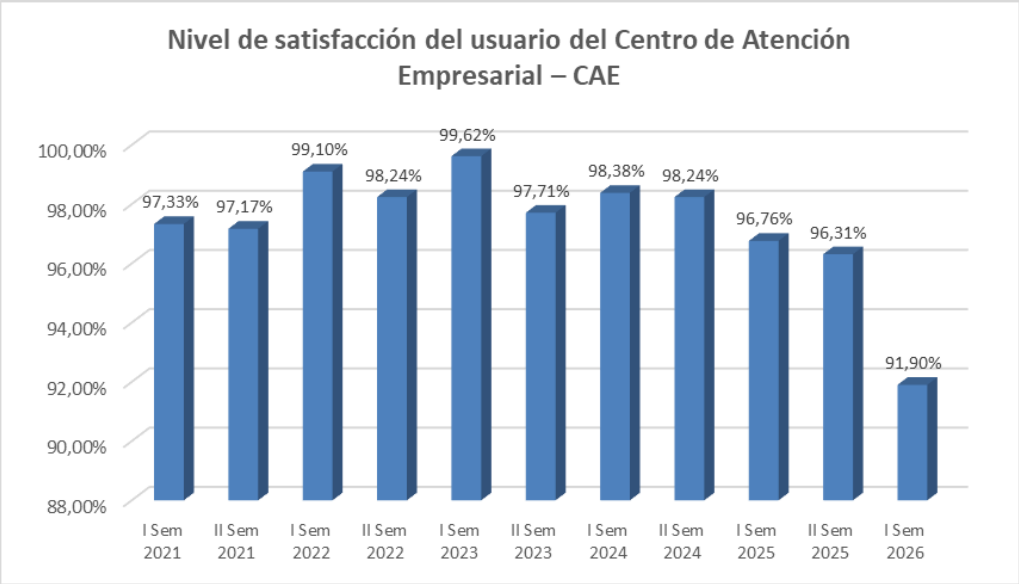
Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE

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%
I Sem 2025	96,76%	90,31%	90,31%	107,14%

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

II Sem 2025	96,31%	90,31%	90,31%	106,64%
I Sem 2026	91,90%	96,31%	95,17%	90,31%



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	Socialización y retroalimentación en los

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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.	casos que aplique, direccionamiento de casos específicos con las áreas encargadas.
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.
I Sem 2025	96,76%	El indicador presentó una disminución de 1,48 puntos porcentuales con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (98,24) y se mantuvo por encima del mínimo y de la meta en 6,45%.	Socialización y retroalimentación en los casos que aplique, especialmente donde se obtuvieron las calificaciones más bajas asociadas a observaciones

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		Los resultados de la encuesta siguen evidenciando un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con los servicios prestados por el CAE. La gran mayoría de los encuestados otorgan la máxima calificación (5) en aspectos clave como la actitud de servicio, el conocimiento y la claridad de la información por parte de los asesores. La eficiencia en la gestión también es un punto destacable, ya que la mayoría de los usuarios lograron completar sus trámites en una sola visita. A pesar de la alta satisfacción general, se identifica una pequeña área de oportunidad en la "Claridad de la información suministrada", donde un encuestado otorgó una calificación de 3. Actitud de servicio del asesor: es altamente valorada. De un total de 70 respuestas, 58 (83%) la califican con un 5 (excelente) y 12 (17%) con un 4 (bueno). No se registraron calificaciones por debajo de 4, lo que indica un trato amable y dispuesto a ayudar por parte de los asesores. Conocimiento y experiencia del asesor: 57 encuestados (81%) otorgan la máxima calificación de 5, y 13 (19%) una calificación de 4. Esto demuestra la confianza de los usuarios en la experticia y preparación del equipo del CAE. Dominio del tema por parte del asesor: es el aspecto mejor valorado. 59 de los 70 encuestados (84%) le otorgan una calificación de 5, y los 11 restantes (16%) una calificación de 4. Esto refleja que los usuarios perciben a los asesores como expertos en los procesos de creación y constitución de empresas. Claridad de la información suministrada: es otro punto fuerte, con 59 respuestas (84%) de 5 y 10 (14%) de 4. Es importante notar que esta es la única categoría que recibe una calificación de 3, aunque representa un solo caso. A pesar de ser un hecho aislado, es una oportunidad	y sugerencias para la mejora del servicio por parte de los comerciantes.

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		para indagar sobre las causas y asegurar que la comunicación sea lo más clara posible para todos los usuarios. Lenguaje del asesor: la capacidad de los asesores para comunicarse en un lenguaje claro y sencillo también es muy bien evaluada, 58 encuestados (83%) la califican con 5, y 12 (17%) con 4.	
II Sem 2025	96,31%	El indicador (96,31) presentó una disminución de 0,45 puntos porcentuales con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (96,76). A pesar de este ligero descenso, la cifra sigue siendo significativamente superior en 6% al histórico mínimo registrado (90.31). Analizando los resultados de manera desagregada encontramos se identifica que el componente del lenguaje tuvo la calificación mas alta con 96.62%, seguido de la actitud de servicio y dominio del tema por parte del asesor con 96%. Finalmente, se encuentra el conocimiento y experiencia con la calificación más baja de 95.38%. Solamente un usuario tuvo que acercarse en (4) ocasiones, cuatro fueron en (3) para completar su trámite. De los restantes 25 fueron en (2) veces y 35 comerciantes lograron realizarlo en 1 visita.	Acciones de Mejora: De acuerdo con la metodología, no se obliga a levantar acciones de mejora dado que el resultado supera el umbral aceptable. Sin embargo, se advierte que si el indicador vuelve a disminuir en el siguiente semestre, es decir el resultada baja por cuarta ocasión consecutiva se debe levantar una no conformidad por tendencia a incumplir un indicador. Recomendación: 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.
I Sem 2026	91,90%	El indicador (91,90) presentó una disminución de 4,41 puntos porcentuales con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior (96,31%). La medición se acerca al mínimo	Acciones de Mejora: De acuerdo con la metodología establecida en el P-034: "Procedimiento para el

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484

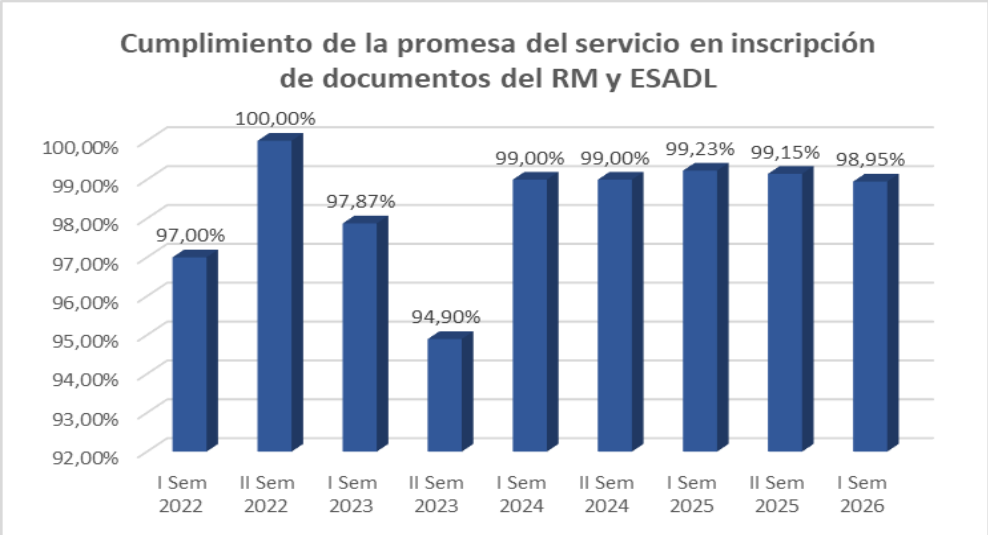
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Semestre	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		histórico registrado (90.31), en 1,51 puntos porcentuales. De los encuestados que respondieron a la pregunta de eficiencia logística: 1 sola visita: 30 personas (46.1%) resolvieron su trámite en un solo acercamiento. 2 visitas: 30 personas (46.1%) 3 visitas: 5 personas (7.7%) Desempeño Operativo Satisfactorio: Con un indicador global estimado del 91.90%, el resultado se mantiene en una franja muy positiva (todo puntaje superior al 90% suele indicar cumplimiento de metas operativas). Altos Niveles de Competencia Técnica: El "Dominio del tema" fue el componente individual mejor evaluado, sin recibir ninguna nota por debajo de 4. Eficiencia en Tiempos y Desplazamientos: El 92.3% de los encuestados logró constituir su empresa visitando el CAE máximo dos veces, cumpliendo con el objetivo de ventanilla única expedita.	análisis de los indicadores del SGC", se debe levantar no conformidad "tendencia a incumplir un indicador", dado que el indicador disminuye por cuarta ocasión consecutiva. Recomendación: 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.

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.

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

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%
I Sem 2025	2600	2580	99,23%	97,00%	98,00%
II Sem 2025	2000	1983	99,15%	97,00%	98,00%
I Sem 2026	2000	1979	98,95%	97,00%	98,00%



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	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		registros públicos frente a la promesa del servicio con el usuario.	
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
I Sem 2025	99,23%	Se cumple la meta propuesta, hay una mejora del 0,23 respecto a los últimos dos semestres evaluados, se evidencia la estabilidad en el desempeño, para este periodo en particular se amplió el muestreo pasando de 100 en los últimos dos semestres a 2600 en el periodo actual, lo que aumenta el grado de confiabilidad en la medición	Socialización indicador en grupo primario

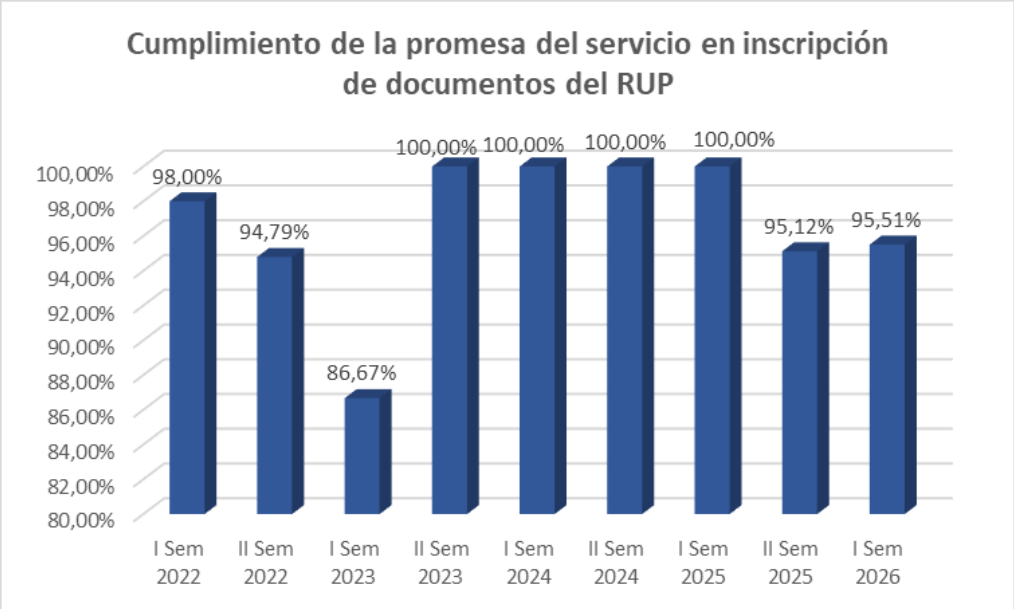
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
II Sem 2025	99.15%	Se cumple la meta propuesta, se sostiene el desempeño en relación al periodo anterior, se evidencia la estabilidad en el desempeño, este periodo se sostiene la ampliación del muestreo para mantener la confiabilidad	Socialización indicador en grupo primario
I Sem2026	98.95%	En este periodo se sostiene la ampliación del muestreo (2,000 trámites) del total 6.493 para mantener un nivel de confiabilidad significativa. A pesar de que la medición decreció 0,20% con respecto al periodo 2025-II, el indicador supera el mínimo (97%) y la meta (98%) propuesta, se evidencia la estabilidad en el desempeño.	Socialización indicador en grupo primario Análisis del volumen de la muestra para las siguientes mediciones

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%
I Sem 2025	108	108	100,00%	93,27%	93,27%
II Sem 2025	82	78	95,12%	93,27%	93,27%
I Sem 2026	89	85	95,51%	93,27%	93,27%

Fecha de publicación página web: noviembre 2026



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.

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

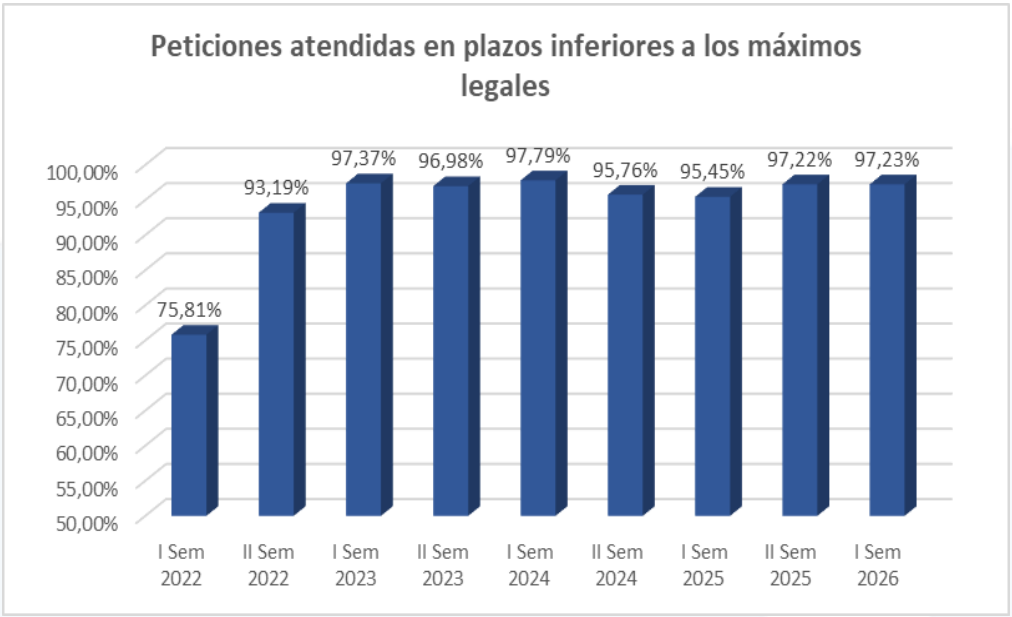
ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador de RUP**	**Acciones a Implementar**
II Sem 2023	100,00%	La medición del indicador presenta un incremento de 13,33 puntos porcentuales con respecto a la medición del periodo inmediatamente anterior, reflejando un cumplimiento 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.
I Sem 2025	100,00%	Se cumple la meta propuesta, se sostiene la promesa de entrega de 100% en la inscripción de RUP, a pesar de ser una variable controlada, se cuenta con proyectos para automatizar procesos relacionados con el estudio de este tipo de tramites que no solo va a mejorar el desempeño en tiempo, sino que disminuye el margen de error y la demanda física de los abogados de registro	Socialización indicador en grupo primario
II Sem 2025	95,12%	Se cumple con la meta propuesta, se presentaron casos incumplidos sin una debida documentación del caso, por lo cual, es posible que hayan tenido subsanación no documentada	Socialización indicador en grupo primario
I Sem 2026	95,51%	El indicador creció 0,39% con respecto al periodo 2025-II, el indicador continúa situándose por encima del mínimo y la meta (93,27%), se evidencia la estabilidad en el desempeño.	Socialización indicador en grupo primario

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%
I Sem 2025	1406	1342	95,45%	90,84%	95,86%
II Sem 2025	1152	1120	97,22%	90,84%	95,86%
I Sem 2026	1658	1612	97,23%	90,84%	95,86%

Fecha de publicación página web: noviembre 2026



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

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
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
II Sem 2024	95,76%	El estatus del indicador en 2024-II (95.76%) presentó una disminución 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.
I Sem 2025	94,45%	Se cumple la meta propuesta, el indicador presenta una sólida estabilidad en su cumplimiento, dentro de los dos grupos principales las PEE que equivalen al 33% del total de eventos tuvo un cumplimiento del 95,22% y las PQRS un cumplimiento del 95,56, el sistema de PQRSF se encuentra en un proceso de reingeniería para garantizar la integralidad del mismo y mejor desempeño en relación a la satisfacción del usuario, destacan las felicitaciones recibidas en la Unidad de registro por	Socialización indicador en grupo primario.

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		parte de los asesores CAE y los abogados de atención Jurídica	
II Sem 2025	97,22%	Se cumple la meta propuesta, el indicador presenta una sólida estabilidad en su cumplimiento, dentro de los dos grupos principales las PEE que equivalen al 44% del total de eventos tuvo un cumplimiento del 96,87% y las PQRS que representan un 55% del total tiene un cumplimiento del 97,67%, se han establecidos cambios en la clasificación de los eventos y en la integración desde el mes de diciembre que se podrán analizar a detalle en la próxima medición	Socialización indicador en grupo primario.
I Sem 2026	97,23%	Superación Sostenida de la Meta: El resultado de 97,23% mantiene a la entidad holgadamente por encima del mínimo (90.84%) y por encima de la meta (95.86%), asegurando una alta satisfacción en los tiempos de respuesta exigidos por la ley. Estabilidad y Madurez del Proceso: Desde el primer semestre de 2023, la CCMPC ha mantenido este indicador en una franja comprendida entre el 97.37% y el 97.23%, lo que evidencia una estandarización eficiente de los flujos de respuesta para las solicitudes que ingresan tanto de forma física como virtual. Eficiencia en la Respuesta Corta: De un universo de 1.658 solicitudes, solo 46 trámites sobrepasaron o alcanzaron el límite del término legal sin haber sido resueltos de forma anticipada. Conclusiones y Recomendaciones	Socialización indicador en grupo primario.

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		Mantener la estandarización operativa: La CCMPC demuestra una sólida capacidad de respuesta en las etapas de mayor congestión (como las épocas de renovación y trámites de inicio de año). Foco en el 2,77% remanente: Identificar los cuellos de botella específicos (p. ej., recursos de reposición complejos o trámites con requerimientos de terceros) para reducir aún más el margen de respuesta que roza o supera el límite legal. Proyección: Continuar automatizando la asignación y seguimiento de trámites virtuales y físicos para mantener la tendencia superior al 97% en el segundo semestre del año."	

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%

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

I Trim 2025	223	221	99,10%	97,37%	99,55%
II Trim 2025	185	185	100,00%	97,37%	99,55%
III Trim 2025	292	286	97,95%	97,37%	99,55%
IV Trim 2025	185	184	99,46%	97,37%	99,55%
I Trim 2026	319	315	98,75%	97,37%	99,55%
II Trim 2026	255	254	99,61%	97,37%	99,55%
III Trim 2026	279	278	99,64%	97,95%	99,55%



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

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
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
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	Socialización indicador en grupo primario

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		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.	
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 aumento significativo destaca también un crecimiento en la prestación del servicio.	Socialización indicador en grupo primario
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

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
II Trim 2025	100,00%	Se cumple la meta propuesta, el indicador presento una mejora de 0,9% respecto al trimestre anterior, se presentó una disminución en el número de tramites del periodo, adicionalmente al disminuir la demanda de abogados de registro enfocados en RUP, permite disponer de ese tiempo para garantizar en muchos casos las constituciones incluso en el mismo día que se radican	Socialización indicador en grupo primario
III Trim 2025	97,95%	Se cumple el mínimo propuesto, el indicador presenta una disminución de su desempeño respecto al periodo anterior debido a un aumento en la cantidad de constituciones (Cerca de un 60%), adicionalmente hay una alta tasa de cambios de domicilios, o matriculas RUES que dificultan la actividad, se realizaron reasignaciones entre abogados con el fin de cubrir incapacidades no planificadas, se han desarrollado procesos de entrenamiento de un nuevo judicante que contribuya al cumplimiento, y para el último bimestre se tiene planificado un entrenamiento a uno de los abogados de apoyo con el fin de mejorar la polivalencia para este tramite	-Socialización indicador en grupo primario
IV Trim 2025	99,46%	Se cumple el mínimo propuesto, Se presenta una tasa importante de matrículas RUES que en medida se encuentran incompletas, a partir de la unificación de criterios de los tramites RUES por parte de Confecámaras, en general, los trámites han mejorado sus tiempos de respuesta, la formación de un abogado en constituciones, que estaba planeada para el último bimestre del año, quedo reprogramada para el mes de enero de 2026.	-Formación de un abogado en constituciones
I Trim 2026	98,75%	Análisis: A pesar de que el número de Constituciones creció en un 43%, pasando de 223 en el primer trimestre de 2025 a 319 en 2026-I trimestre, el indicador se mantiene en niveles de excelencia (1,38 puntos porcentuales por encima del 97.37% que es el valor mínimo de la ficha técnica). El indicador disminuyó en 0,71 respecto al último trimestre del año 2025 lo cual no es algo preocupante ya que se mantiene con un porcentaje alto.	Socialización indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		Aumento de Carga Operativa: El equipo de Registro (Judicantes y Asesores) procesó 96 constituciones adicionales. Mantener un indicador de cumplimiento del 98,75% con este aumento del volumen es un logro operativo notable. Presión sobre la Promesa de Servicio: Con un 43% más de demanda y en temporada de renovaciones, el riesgo de incumplir la promesa de aumenta. Sin embargo, la mayoría de los retrasos fueron por subsanaciones (Sb), lo que indica que el equipo mantuvo la velocidad a pesar del flujo extra de trabajo. Causas raíz: El RUES: Los errores en el Formulario RUES y en el cálculo aritmético del capital por parte del usuario siguen siendo la principal causa de subsanaciones. Cultura del Usuario: Hay una tendencia del usuario a prometer que "irá en la tarde a firmar" y no cumplir (casos Nevado Integrales y Estructura Tech).	
II Trim 2026	99,61%	El indicador creció 0.86% con respecto al primer trimestre de 2026, superando el mínimo (97,37%) y la meta (99,55%). Se evidencia mejora en el desempeño con un total de 255 constituciones durante el segundo trimestre de 2026.	Socialización del indicador en grupo primario
III Trim 2026	99,64%	En el tercer trimestre de 2026, el indicador fue de 99,64%, con 278 de 279 constituciones tramitadas dentro del plazo. Supera el mínimo (97,95%) y la meta (99,55%), por lo que la acción se mantiene conforme. Creció 0,03 puntos porcentuales frente al segundo trimestre (99,61%) y 0,89 frente al primero (98,75%), siendo el mejor resultado del año hasta el momento. El volumen aumentó en 24 constituciones respecto al trimestre anterior (255), y aun así el desempeño se mantuvo, con un solo incumplimiento. Se recomienda mantener el control de los tiempos de trámite y analizar la causa del	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: noviembre 2026

ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	**Resultado del indicador**	**Análisis Indicador**	**Acciones a Implementar**
		incumplimiento para llevar el indicador al 100%.	

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas · Nit. 890.801.042-6

Sede principal Manizales: Cr. 23 Nº 26-60
Trámites registrales: (606) 895 6876

Conmutador: (606) 884 1840
Aguadas: ext. 230 **Riosucio:** ext. 233
Anserma: ext. 231 **Salamina:** ext. 232

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181
servicioalcliente@ccm.org.co
302 554 8484