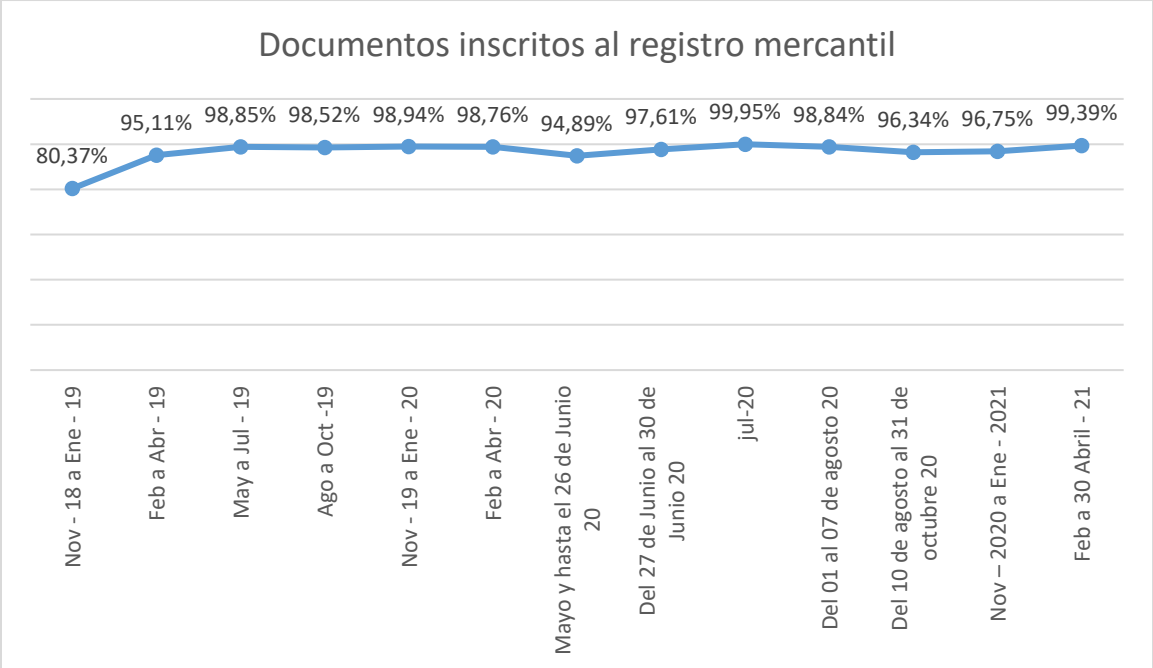
INDICADORES DE DESEMPEÑO
DE LA FUNCIÓN REGISTRAL

Documentos inscritos registro mercantil

SEDE PRINCIPAL

PERIODO	INDICADOR	MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Nov - 18 a Ene - 19	80,37%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 19	95,11%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
May a Jul - 19	98,85%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Ago a Oct -19	98,52%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Nov - 19 a Ene - 20	98,94%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 20	98,76%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Mayo y hasta el 26 de Junio 20	94,89%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Del 27 de Junio al 30 de Junio 20	97,61%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Jul - 20	99,95%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Del 01 al 07 de agosto 20	98,84%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Del 10 de agosto al 31 de octubre 20	96,34%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Nov – 2020 a Ene - 2021	96,75%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE
Feb a 30 Abril - 21	99,39%	80,37%	94,73%	>ACEPTABLE



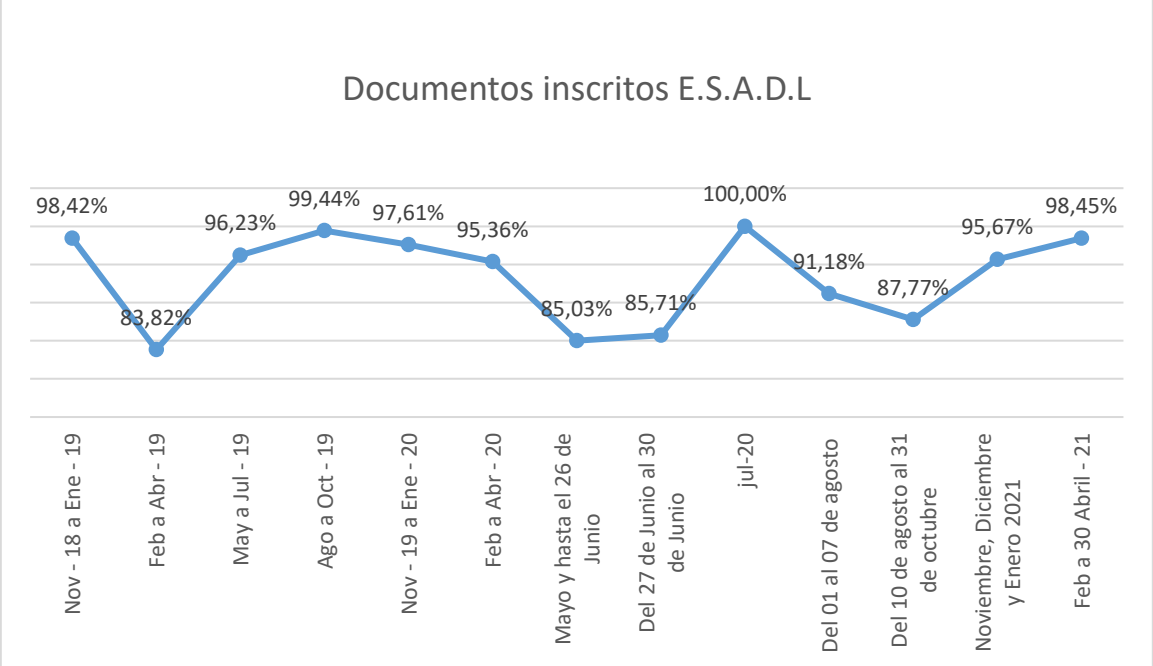
Fecha de publicación página web: agosto de 2021

NOTA: para realizar la medición de este indicador se toma el día cero (0) y el día (1), considerando el modelo de servicio que se maneja al medio día y los documentos que ingresan para revisión del abogado interno. Se tienen estipulados 2 días hábiles para los documentos no automáticos (casos especiales) después de su ingreso. En marzo y abril los tiempos se manejan de acuerdo con lo establecido en el documento Tiempos de respuesta.

Documentos inscritos E.S.A.D.L

SEDE PRINCIPAL

PERIODO	INDICADOR	MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Nov - 18 a Ene - 19	98,42%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 19	83,82%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
May a Jul - 19	96,23%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Ago a Oct - 19	99,44%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Nov - 19 a Ene - 20	97,61%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 20	95,36%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Mayo y hasta el 26 de Junio	85,03%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Del 27 de Junio al 30 de Junio	85,71%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
jul-20	100,00%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Del 01 al 07 de agosto	91,18%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Del 10 de agosto al 31 de octubre	87,77%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Noviembre, Diciembre y Enero 2021	95,67%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE
Feb a 30 Abril - 21	98,45%	83,82%	94,78%	>ACEPTABLE



Fecha de publicación página web: agosto de 2021

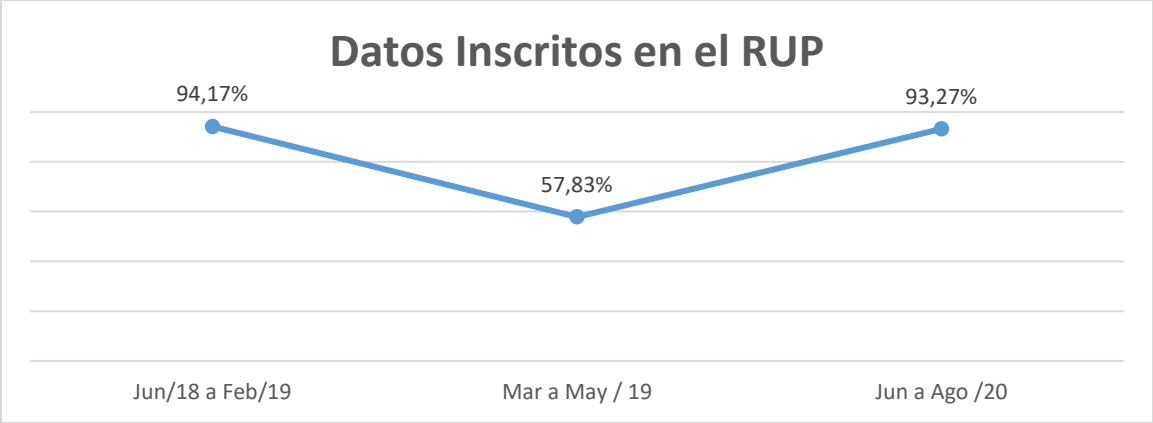
NOTA: para realizar la medición de este indicador se toma el día cero (0) y el día (1), considerando el modelo de servicio que se maneja al medio día y los documentos que ingresan para revisión del abogado interno. Se tienen estipulados 2 días hábiles para los documentos no automáticos después de su ingreso. En marzo y abril los tiempos se manejan de acuerdo con lo establecido en el documento Tiempos de respuesta.

Documentos inscritos Registro Único de Proponentes

SEDE PRINCIPAL

Este indicador se maneja de acuerdo a los ciclos del servicio que se presentan durante la temporada de Renovación de RUP.

PERIODO	INDICADOR	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Jun/18 a Feb/19	94,17%	57,83%	80,59%	>ACEPTABLE
Mar a May / 19	57,83%	57,83%	80,59%	>ACEPTABLE
Jun a Ago /20	93,27%	57,83%	80,59%	>ACEPTABLE

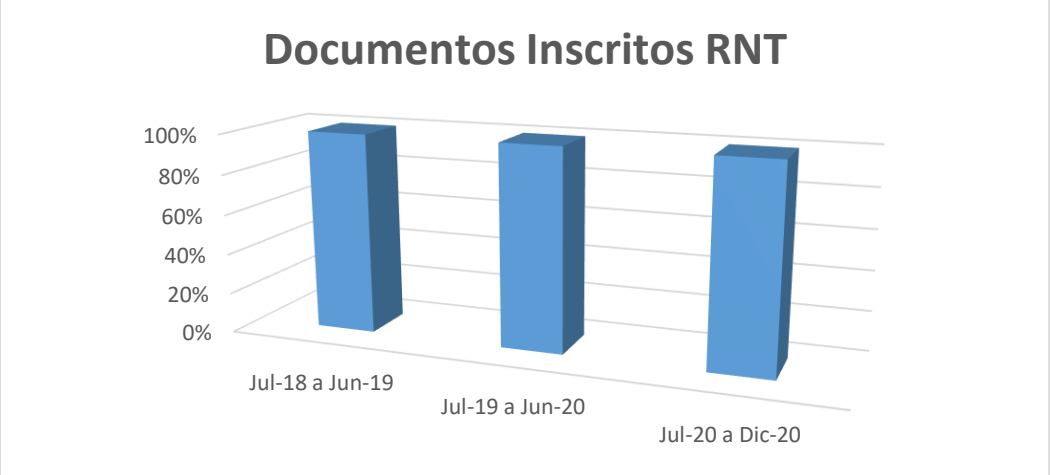


NOTA: para realizar la medición de este indicador en el periodo junio a febrero se toman desde el día cero (0) hasta el día tres (3). Observación: se tienen previstos 3 días adicionales para procesos de subsanación.

Para el periodo marzo a mayo se toman desde el día cero (0) hasta el día diez(10), considerando la temporada de renovación y la afluencia de gente durante este periodo.

Documentos inscritos Registro Nacional de Turismo

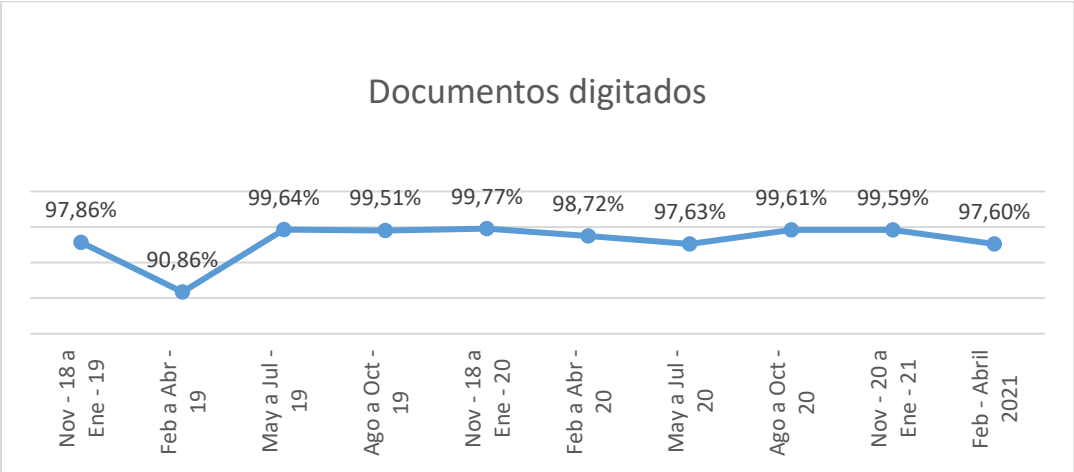
PERIODO	INDICADOR	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Jul-18 a Jun-19	100%	100%	100%	>ACEPTABLE
Jul-19 a Jun-20	100%	100%	100%	>ACEPTABLE
Jul-20 a Dic-20	100%	100%	100%	>ACEPTABLE



NOTA: a partir del mes de febrero de 2019 con la nueva plataforma que se tiene para la inscripción en este registro, se deben hacer subsanaciones en la mayoría de los casos; por tanto, para realizar la medición de este indicador se toman en cuenta desde el día cero (0) y hasta el día quince (15).

Documentos digitados

PERIODO	INDICADOR	MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Nov - 18 a Ene - 19	97,86%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 19	90,86%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
May a Jul - 19	99,64%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Ago a Oct -19	99,51%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Nov - 18 a Ene - 20	99,77%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Feb a Abr - 20	98,72%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
May a Jul - 20	97,63%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Ago a Oct - 20	99,61%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Nov - 20 a Ene - 21	99,59%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE
Feb - Abril 2021	97,60%	90,86%	97,00%	>ACEPTABLE

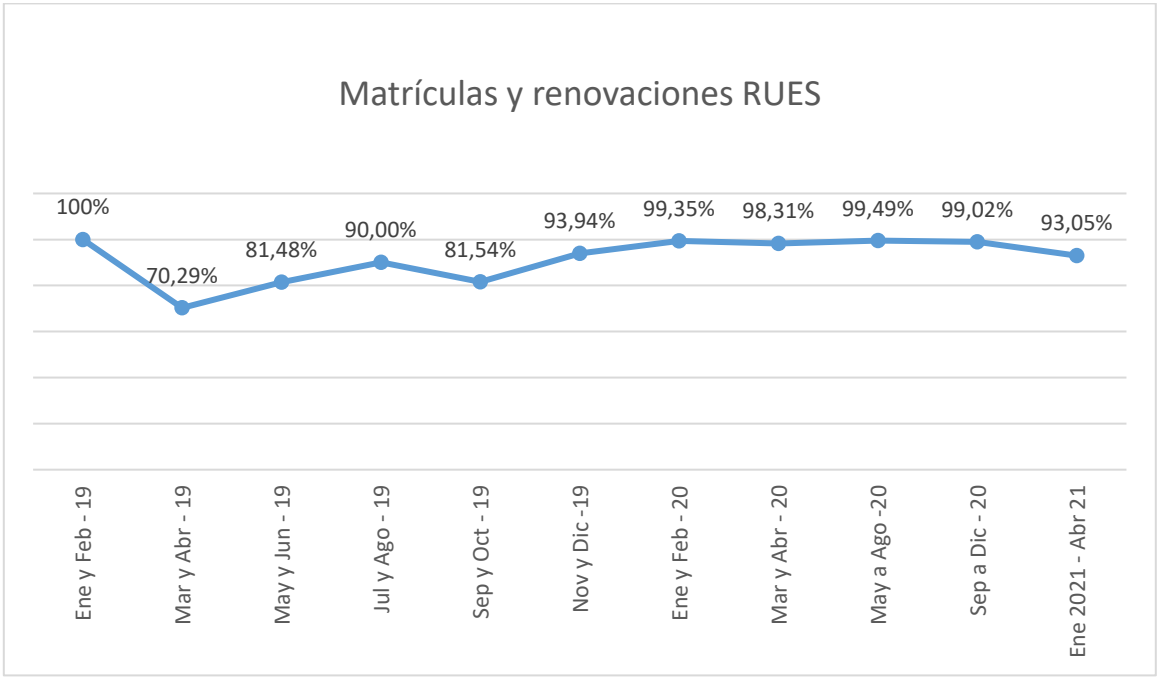


Fecha de publicación página web: agosto de 2021

NOTA: para realizar la medición de este indicador se toman desde el día cero (0) hasta el día dos (2), debido a que es éste el que indicará las acciones que se deban tomar frente a este proceso. En marzo y abril los tiempos se manejan de acuerdo con lo establecido en el documento Tiempos de respuesta.

Matrículas y renovaciones RUES

PERIODO	INDICADOR	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Ene y Feb - 19	100%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Mar y Abr - 19	70,29%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
May y Jun - 19	81,48%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Jul y Ago - 19	90,00%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Sep y Oct - 19	81,54%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Nov y Dic -19	93,94%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Ene y Feb - 20	99,35%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Mar y Abr - 20	98,31%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
May a Ago -20	99,49%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Sep a Dic - 20	99,02%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE
Ene 2021 - Abr 21	93,05%	70,29%	89,05%	>ACEPTABLE



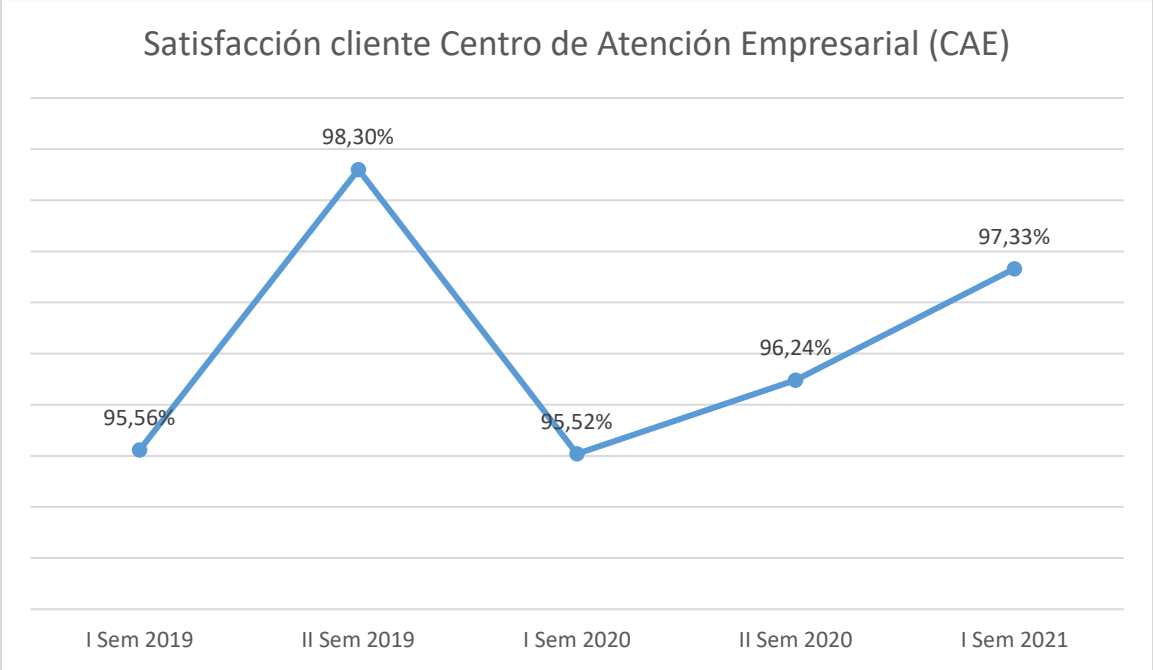
NOTA: para realizar la medición de este indicador se toman desde el día cero (0) hasta el día tres (3), debido a que es éste el que indicará las acciones que se deban tomar frente a este proceso. En marzo y abril los tiempos se manejan de acuerdo con lo establecido en el documento Tiempos de respuesta.

Fecha de publicación página web: agosto de 2021

Observación: para el mes de marzo se tienen previstos 5 días adicionales para procesos de subsanación, esto con la finalidad de no realizar devoluciones de las renovaciones puesto que los reingresos quedarían extemporáneos a la fecha límite de renovación.

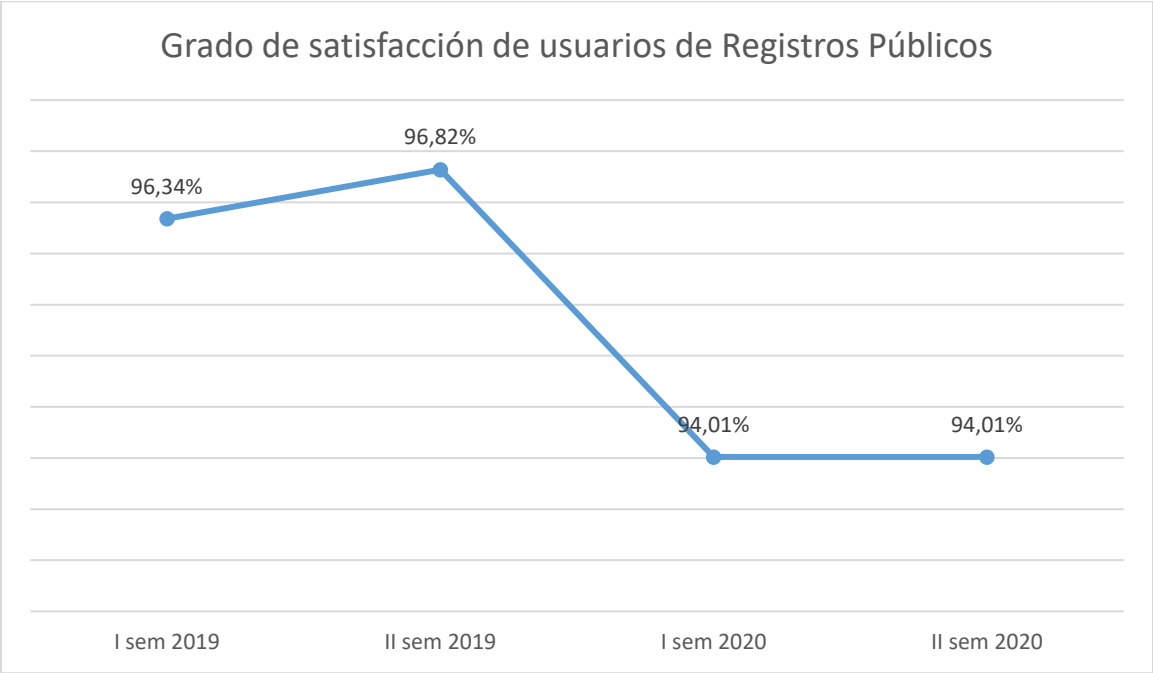
Satisfacción cliente Centro de Atención Empresarial (CAE)

PERIODO	INDICADOR	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
I Sem 2019	95,56%	90,31%	95,15%	>ACEPTABLE
II Sem 2019	98,30%	90,31%	95,15%	>ACEPTABLE
I Sem 2020	95,52%	90,31%	95,15%	>ACEPTABLE
II Sem 2020	96,24%	90,31%	95,45%	>ACEPTABLE
I Sem 2021	97,33%	90,31%	95,45%	>ACEPTABLE



Medición del nivel de satisfacción de usuarios de Registros Públicos

PERIODO	INDICADOR	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
I sem 2019	96,34%	86,00%	93,91%	>ACEPTABLE
II sem 2019	96,82%	86,00%	93,91%	>ACEPTABLE
I sem 2020	94,01%	86,00%	93,91%	>ACEPTABLE
II sem 2020	94,01%	86,00%	93,91%	>ACEPTABLE



Fecha de publicación página web: agosto de 2021