



## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL

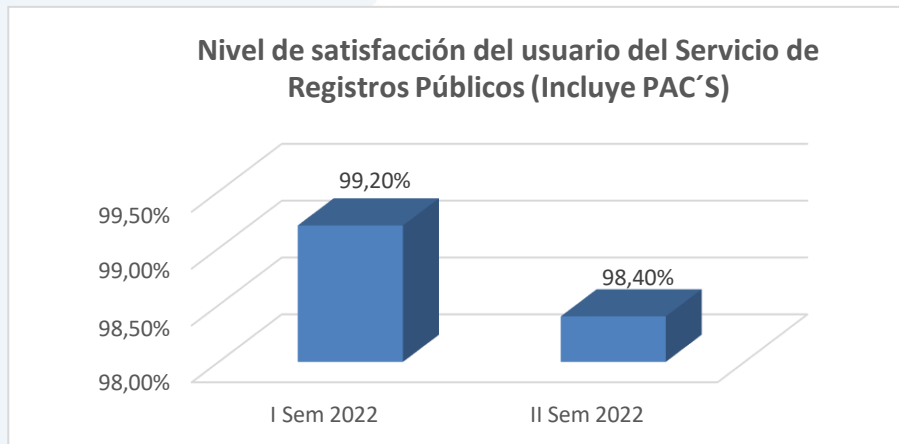
### Nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Registros Públicos (Incluye PAC'S)

**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%



ANÁLISIS DE LOS INDICADORES			
Semestre	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	99,20%	En la primera medición de la satisfacción del usuario de registros públicos del año 2022, se evidencia un importante crecimiento respecto al año 2021 con 7,5 puntos porcentuales, lo que deja ver la mejora en la atención a los usuarios tanto de Manizales como de los municipios.	*Se socializó mediante correo electrónico enviado por la Directora de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos.
II Sem 2022	98,40%	Para la segunda medición de la satisfacción del usuario de registros públicos del año 2022, se evidencia una leve disminución del indicador en 0,8 puntos porcentuales respecto a la primera medición, sin embargo, el indicador se mantiene por encima del 91,7% que representa el mínimo.	*De acuerdo a los comentarios suministrados por los usuarios, se realizará la socialización en grupo primario y en reunión con los promotores PAC's.

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

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



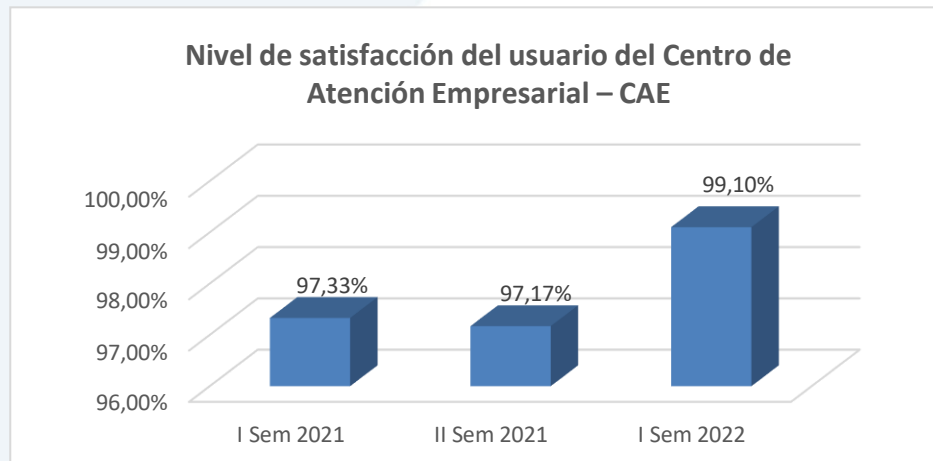
## Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE

**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%



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

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

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



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

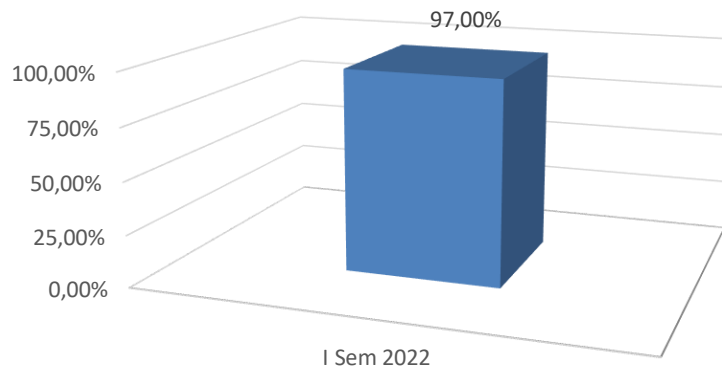
**Objetivo:** Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de documentos de Registro Mercantil (RM), Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESADL) y Entidades de Economía Solidaria.

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

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

Periodo	Total de documentos	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	9761	100	97	97,00%	97%	97%

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



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	97,00%	Se evidencia una leve disminución, sin embargo, se mantiene por encima del 90%	Socialización del indicador en grupo primario

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

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



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

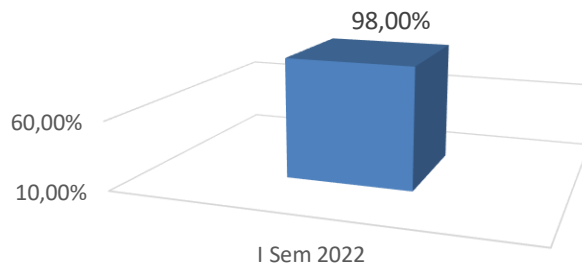
**Objetivo:** Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción, renovación y actualización del Registro Único de Proponentes dentro del tiempo establecido por la entidad

**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	Total de documentos	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	159	100	98	98,00%	93,27%	93,27%

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



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador de RUP	Acciones a Implementar
I Sem 2022	98,00%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un crecimiento de dos puntos porcentuales, lo que deja ver el cumplimiento en la promesa de servicio	Socializar el indicador en grupo primario

## Cumplimiento de la promesa de servicio en trámites de matrícula y renovación(RUES)

**Objetivo:** Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción y/o renovación de las matrículas del RM y renovación de la matrícula del RM e inscripción de ESADL y Economía Solidaria que ingresan a través del RUES, dentro del tiempo establecido por la entidad.

**Requisitos / expectativas de los clientes:** Efectuar la inscripción y/o renovación de las matrículas

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

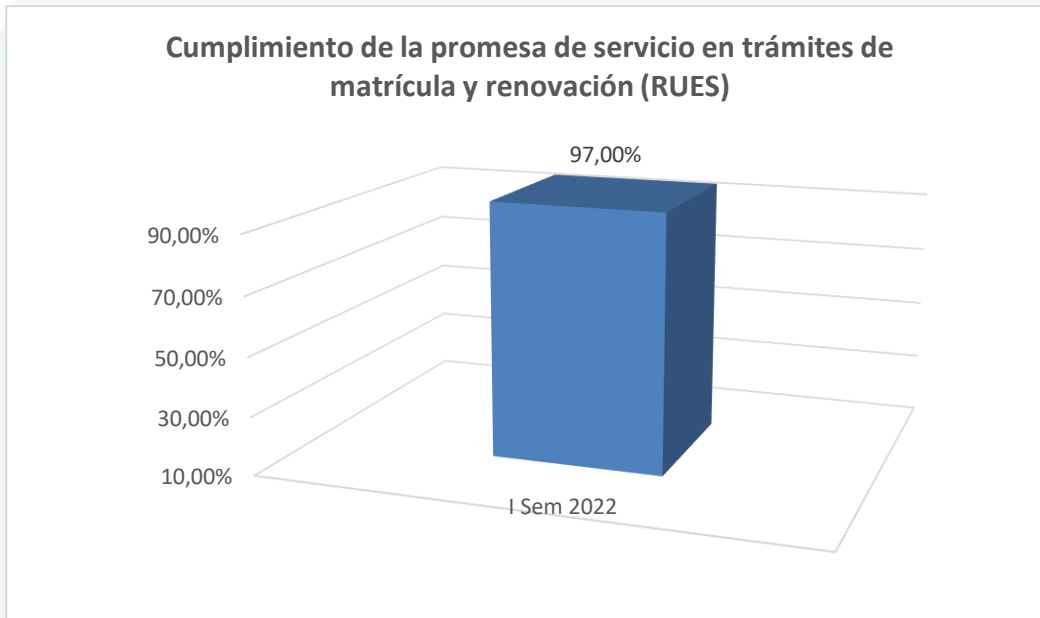
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



y renovaciones que ingresan a través del RUES de manera ágil.

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

Periodo	Total de documentos	Muestra	Número de documentos que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	332	100	97	97,00%	89,24%	89,24%



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	97,00%	Respecto al indicador anterior, nos mantenemos en la promesa de servicio	Socialización del indicador en grupo primario

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

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

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

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

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

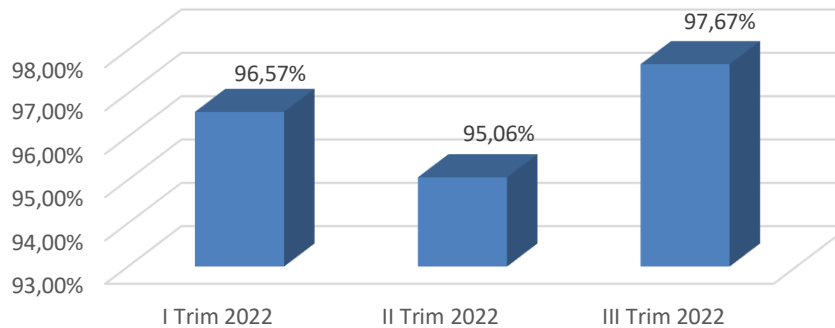
Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

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



Periodo	Total de documentos	Muestra	Número de certificados que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Trim 2022	233	233	225	96,57%	95,06%	95,06%
II Trim 2022	263	263	250	95,06%	95,06%	95,06%
III Trim 2022	301	301	294	97,67%	95,06%	95,06%

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



### ANÁLISIS DEL INDICADOR

Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Trim 2022	96,57%	La medición corresponde a un nuevo indicador descrito en el plan de calidad, como primera medición se tiene un porcentaje por encima del 90%	Socialización del indicador en grupo primario.
II Trim 2022	95,06%	Respecto a la medición anterior, se evidencia una leve disminución, sin embargo, se mantiene el indicador por encima del 90%	Socialización del indicador en grupo primario. Retroalimentación con el área de digitación.
III Trim 2022	97,67%	Respecto a la medición anterior, se evidencia un aumento de 2,6 puntos porcentuales, lo que deja ver la mejora en el indicador.	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

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



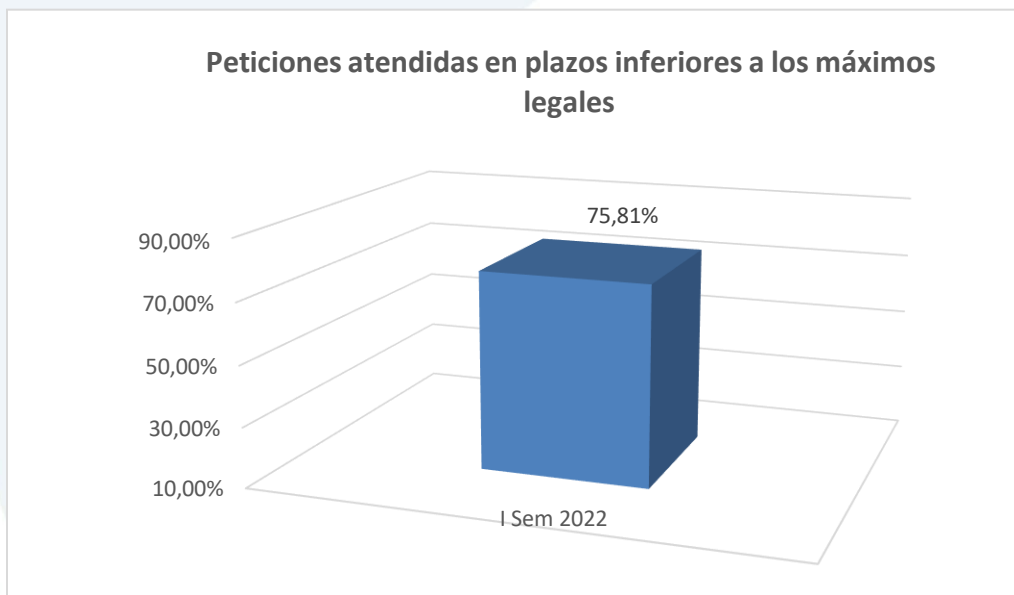
## Peticiones atendidas en plazos inferiores a los máximos legales

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

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

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

Periodo	Total de documentos	Muestra	Número de certificados que cumplen	Indicador	Mínimo	Meta
I Sem 2022	1302	1302	987	75,81%	75,81%	75,81%



ANÁLISIS DEL INDICADOR			
Periodo	Resultado del indicador	Análisis Indicador	Acciones a Implementar
I Sem 2022	75,81%	La medición corresponde a un nuevo indicador descrito en el plan de calidad, como primera medición se tiene un porcentaje del 75,81%, lo que nos deja ver que, de 1302 peticiones ingresadas en el primer semestre del año, 987 fueron respondidas en un plazo inferior al establecido legalmente	Socialización del indicador en grupo primario.

Fecha de publicación página web: diciembre de 2022

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

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

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