

INDICADORES DE GESTIÓN VIGENCIA 2017

No.	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DE LA META
1	REGISTROS DELEGADOS	EFICIENCIA	\$	TRIMESTRAL	ESTABLECER EL VALOR PROMEDIO RECAUDADO POR CADA RENOVACION REALIZADA	<u>INGRESOS POR RENOVACIÓN</u> CANTIDAD DE RENOVACIONES	RECAUDAR EN PROMEDIO \$90.000 POR CADA RENOVACION REALIZADA	\$ 149.100
2	REGISTROS DELEGADOS	EFICIENCIA	\$	TRIMESTRAL	ESTABLECER EL VALOR PROMEDIO RECAUDADO POR CADA MATRICULA REALIZADA	<u>INGRESOS POR MATRICULAS</u> CANTIDAD POR MATRICULAS	RECAUDAR EN PROMEDIO \$60.000 POR CADA RENOVACION REALIZADA	\$ 90.100
3	REGISTROS DELEGADOS	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR EL NUMERO DE RENOVACIONES REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA, FRENTE A LAS PROYECTADAS	<u>No. DE RENOVACIONES (PERIODO)</u> No. DE RENOVACIONES PROYECTADAS	LOGRAR EL 90% DE LAS RENOVACIONES PRESUPUESTADAS PARA EL AÑO 2017	104%
4	REGISTROS DELEGADOS	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR EL NUMERO DE MATRICULAS REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA, FRENTE A LAS PROYECTADAS	<u>MATRICULAS DEL PERIODO</u> MATRICULAS DEL AÑO ANTERIOR	LOGRAR EL 90% DE LAS MATRICULAS PRESUPUESTADAS PARA EL AÑO 2017	119%
5	REGISTROS DELEGADOS	EFICIENCIA	\$	TRIMESTRAL	ESTABLECER EL VALOR PROMEDIO DE INGRESOS EN REGISTROS PUBLICOS	<u>INGRESOS GENERADOS REGISTROS PUBLICOS</u> No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	RECAUDAR EN PROMEDIO \$2.560.550.000 EN REGISTROS PÚBLICOS	\$ 2.745.563.200
6	REGISTROS DELEGADOS	EFICIENCIA	#	TRIMESTRAL	MEDIR EL TIEMPO PROMEDIO UTILIZADO PARA LA INSCRIPCION DE LOS DOCUMENTOS DE REGISTRO MERCANTIL	<u>TIEMPO PROM. INSCRIPCIÓN DOC. MERCANTIL Y EDSAL (DIAS)</u> TIEMPO DE ESTUDIO PROYECTADO A LA CAMARA EN DIAS	INSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EN UN TERMINO NO SUPERIOR A LOS 2 DIAS	1,25 DIAS
7	REGISTROS DELEGADOS	EFICIENCIA	#	TRIMESTRAL	MEDIR EL TIEMPO PROMEDIO UTILIZADO PARA LA INSCRIPCION DE LOS DOCUMENTOS DE PROponentes	<u>TIEMPO PROM. INSCRIPCIÓN DOC. PROponentes</u> TIEMPO DE ESTUDIO PROYECTADO A LA CAMARA EN DIAS	INSCRIBIR LOS DOCUMENTOS EN UN TERMINO NO SUPERIOR A LOS 4 DIAS	1,51 DIAS
8	DESARROLLO EMPRESARIAL	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR EL NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS, FRENTE A LAS PROYECTADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO	<u>No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO</u> No. DE CAPACITACIONES PROYECTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO) 50/50	REALIZAR EL 100% DE LAS CAPACITACIONES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO	102%
9	DESARROLLO EMPRESARIAL	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR EL NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS, FRENTE A LAS PROYECTADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO	<u>No. DE ACTIVIDADES EJECUTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO</u> No. DE ACTIVIDADES PROYECTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO)	REALIZAR EL 100% DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO	109%

10	DESARROLLO EMPRESARIAL	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR LA CAPACIDAD DE CONVOCATORIA (CAPACITACIONES)	<u>No. ASISTENTES</u> META DE ASISTENTES	CONVOCAR EL 100% DE LOS PARTICIPANTES	129%
11	DESARROLLO EMPRESARIAL	EFICIENCIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR LA SATISFACCION EL SERVICIO DE ALQUILER DE SALONES}	<u>ENCUESTAS CALIFICADAS EXCELENTE Y BUENO</u> TOTAL ENCUESTAS	LOGRAR EL 100% DE LA SATISFACCION AL RECIBIR EL ALQUILER	100%
12	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL NUMERO DE AUDIENCIAS REALIZADAS, FRENTE A LAS PROYECTADAS	<u>No. AUDIENCIAS REALIZADAS</u> No. DE AUDIENCIAS PROYECTADAS 43/48	REALIZAR 48 AUDIENCIAS PARA EL AÑO 2017	89%
13	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR SOBRE EL TOTAL DE AUDIENCIAS REALIZADAS, EL NUMERO DE ACUERDOS ALCANZADOS	<u>No. ACUERDOS LOGRADOS</u> No. AUDIENCIAS REALIZADAS 7/43	LOGAR 13 ACUERDOS	16%
14	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL NUMERO DE ACUERDOS CUMPLIDOS FRENTE A LOS LOGRADOS	<u>No. ACUERDOS CUMPLIDOS</u> No. ACUERDOS LOGRADOS 7/13	CUMPLIMIENTO DE 13 ACUERDOS	54%
15	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS CON RELACION A LOS ASPECTOS DE CALIDAD DURANTE LA CELEBRACION DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACION	<u>SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE ASPECTOS DE CALIDAD</u> CANTIDAD DE ASPECTOS DE CALIDAD	ALCANZAR UNA VALORACION DE 8,5 PUNTOS SOBRE 10	100%
16	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	MEDIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS CON RELACION A LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA DURANTE LA CELEBRACION DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACION	<u>SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA</u> CANTIDAD DE ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA	ALCANZAR UNA VALORACION DE 8,5 PUNTOS SOBRE 10	100%
17	CONCILIACION Y ARBITRAJE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	DETERMINAR EL NUMERO DE USUARIOS QUE VOLVERIAN A UTILIZAR LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACION	<u>PERSONAS QUE SI VOLVERIAN</u> TOTAL DE ENCUESTADOS. VALOR DEL INDICADOR: 43/43	ALCANZAR UNA VALORACION DEL 90%	100%
18	GESTION CLIENTE	EFICACIA	%	TRIMESTRAL	DETERMINAR EL NUMERO DE QUEJAS ADSUELTAS, FRENTE A LAS RECIBIDAS EN LA VIGENCIA	<u>No. DE QUEJAS ADSUELTAS</u> No. DE QUEJAS RECIBIDAS. VALOR DEL INDICADOR: 7 / 7	DAR TRAMITE AL 100% DE LAS QUEJAS RECIBIDAS	100%
19	GESTION CLIENTE	EFICIENCIA	#	TRIMESTRAL	DETERMINAR EL PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS PRESENTADAS A LA ENTIDAD	<u>SUMATORIA DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA DE QUEJAS</u> No. QUEJAS PRESENTADAS	DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS RECIBIDAS EN UN TERMINO NO SUPERIOR A 10 DIAS.	3,3 DIAS

20	GESTION CLIENTE	EFICIENCIA	Minutos	TRIMESTRAL	DETERMINAR EL TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL CAE	<u>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE</u> TIEMPO META DE ATENCIÓN CAE EN MINUTOS	ATENDER A LOS USUARIOS DEL CAE EN UN TIEMPO NO MAYOR A 20 MINUTOS	17,50 MINUTOS
21	GESTION CLIENTE	EFICIENCIA	Minutos	TRIMESTRAL	DETERMINAR EL TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL CAE	<u>TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE</u> TIEMPO META DE ESPERA CAE EN MINUTOS	ATENDER LOS USUARIOS DEL CAE EN UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A 16 MINUTOS.	11,50 MINUTOS
22	INFRAESTRUCTURA	EFICACIA	%	SEMESTRAL	VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO DE LA INSTITUCION.	<u>No. DE MATENIMIENTOS REALIZADOS EQUIPOS COMPUTO</u> No. DE MATENIMIENTOS PROGRAMADOS. VALOR DEL INDICADOR: 2/2	CUMPLIR EL 100% DE LOS MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	100%
23	INFRAESTRUCTURA	EFICACIA	%	SEMESTRAL	CALIFICAR LA GESTION DE LOS PROVEEDORES DE LA INSTITUCIÓN	<u>PROVEEDORES CATEGORIA A</u> TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS. RESULTADO INDICADOR: 147/147	QUE EL 90% DE LOS PROVEEDORES SE ENCUENTREN CALIFICADOS EN LA CATEGORIA A	100%
24	CALIDAD	EFICIENCIA	%	SEMESTRAL	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD DE LA VIGENCIA 2017	<u>NUMERO DE RONDAS DE AUTORIAS DE CALIDAD EJECUTADAS</u> NUMERO DE AUDITORIAS PROGRAMADAS. RESULTADO DEL INDICADOR: 2 / 2	EJECUTAR EL 100% DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD PROPUESTAS	100%
25	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EFICACIA	%	SEMESTRAL	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS APROBADO	<u>TOTAL INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS</u> TOTAL INGRESOS PUBLICOS EJECUTADOS RESULTADO DEL INDICADOR: \$2.716.556.785 / \$3.013.415.926	EJECUTAR EL 100% DEL PREPUESTO DE INGRESOS	111%
26	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EFICACIA	%	SEMESTRAL	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS APROBADO	<u>TOTAL EGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS</u> TOTAL EGRESOS PUBLICOS EJECUTADOS RESULTADO DEL INDICADOR: \$2.371.441.649 / \$2.683.529.391	EJECUTAR EL 100% DEL PREPUESTO DE GASTOS	113%
27	TALENTO HUMANO	EFICIENCIA	%	SEMESTRAL	ESTABLECER EL NUMERO DE FUNCIONARIOS EVALUADOS EN UN NIVEL ALTO Y MUY ALTO	<u>No. TOTAL DE FUNCIONARIOS EVALUADOS EN NIVEL MUY ALTO Y ALTO</u> No. TOTAL DE TRABAJADORES	DETERMINAR QUE EL 90% DE LOS TRABAJADORES SE ENCUENTREN CALIFICADOS EN UN NIVEL MUY ALTO Y ALTO	100%