

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA.

2014

Documento realizado por la Unidad Administrativa y financiera, para las diferentes entidades de control y vigilancia del Gobierno Nacional.



INTRODUCCIÓN

Elaborado Por:

Amauri Ramos Zapata

Coordinador del Centro de Estudios, Investigaciones y Proyectos para la Competitividad, COMPETITICS

Cesar Alfonso López Medina

Coordinador de Calidad

Revisado Por:

María Emilse Silva

Jefe de la Unidad Administrativa y Financiera.

Diana Patricia Sandoval Núñez

Jefe de la Unidad de Servicios Registrales

Jenny Alexandra Carreño Domínguez

Coordinadora de la Unidad de Desarrollo Empresarial

Dailing Ivonne Cortes Quintero

Coordinadora de la Unidad de Competitividad Regional

Aprobado Por:

Pilar Adriana Contreras Gómez

Presidenta Ejecutiva

Para la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, como entidad encargada de promover la competitividad y el fortalecimiento empresarial, es importante monitorear la gestión realizada por parte de cada una de sus unidades de negocio con el propósito de garantizar el correcto ejercicio en cada una sus actividades, esto permite valorar los resultados correspondientes a las metas y objetivos propuestos y así lograr, de ser necesario, realizar respectivas correcciones y ajustes en pro del buen funcionamiento de la entidad y sus unidades.

Siendo consecuentes con los lineamientos estipulados en el componente de actividades de control, que conforman el modelo de indicadores de gestión del Sistema Cameral de Control Interno de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se clasificaron los indicadores en el marco de tres grupos de la siguiente manera: indicadores de resultados, indicadores de control e indicadores de gestión.

Gracias a los bondades ofrecidas por estos tres grupos de indicadores, sea han venido logrando resultados positivos en cada uno de los aspectos enmarcados dentro de los mismos, permitiendo a la entidad y sus unidades de negocio mejorar la calidad y el cumplimiento en los procesos correspondientes, a las distintas operaciones y labores desarrolladas por la entidad, facilitando de igual manera el fortalecimiento del empresariado Barranqueño.

Tabla de contenido

TABLERO DE INDICADORES	4
TENDENCIA.....	6
RESULTADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO.....	6
SERVICIOS REGISTRALES.....	7
DESARROLLO EMPRESARIAL.....	8
COMPETITIVIDAD REGIONAL.....	9
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD.....	9
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	9
SERVICIO AL CLIENTE	11
PRESIDENCIA	12
RESUMEN DE RESULTADOS.....	13
Indicadores de control.....	13
Indicadores de resultados	13
Indicadores de gestión.....	15

TABLERO DE INDICADORES

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Formula	Sentido
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	Mide el nivel de errores en los procesos de Registro de Documentos	(# de errores en transcripción de información/ # de inscripciones realizadas) x100	▼
	Control	Nivel de certificados con errores	Mide el peso de los certificados expedidos con errores sobre el total de certificados expedidos en la entidad.	(Total de certificados expedidos con errores/ Total de certificados expedidos) * 100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	Establece el nivel de documentos del registro mercantil con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	Establece el nivel de documentos del registro de entidades sin ánimo de lucro con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Proponentes	Establece el nivel de documentos del registro de Proponentes con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	Establece el tiempo promedio de entrega de las solicitudes de PQR'S.	(Tiempo total de respuesta a las solicitudes/ Total de solicitudes recibidas)	▼
	Gestión	Índice de variación de empresarios capacitados en registros públicos	Mide el crecimiento o disminución del número de empresarios capacitados en los procesos.	(Número de empresarios capacitados en el año actual / Número de empresarios capacitados en el año anterior)*100-100	▲
	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	Establece el número de resoluciones emitidas por incumplimiento de los requisitos de ley.	(# Resoluciones/ # Documentos registrados)*100	▼
	Resultado	Índice de documentos devueltos mas de una vez	Evidencia el número de documentos con mas de una devolución por incumplimiento de los requisitos de Ley.	(#Documentos devueltos mas de una vez/#Documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Número de solicitudes de libros en nuevos comerciantes	Mide el número de solicitudes de inscripción de libros de las ESAL y RM	(# de solicitudes de inscripción de libros/# Total de matriculas de sociedades e inscripciones en ESAL)	▲
	Resultado	Índice de renovación	Muestra el nivel de renovaciones que se realizaron frente al total de empresas vigentes para el año evaluado.	(Total de renovaciones / Total vigentes) * 100	▲
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	Establece el nivel de cumplimiento de la meta de renovación por parte de la entidad.	(Total de renovaciones / Total de Renovaciones proyectadas)*100	▲
	Resultado	Índice de renovación de afiliaciones	Muestra el número de renovaciones de las empresas afiliadas frente al total de empresas afiliadas para el año evaluado.	(Total de Renovaciones de afiliación/Total de Afiliados)*100	▲
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	Mide el crecimiento o disminución del total de empresas inscritas en la jurisdicción.	(Total de empresas vigentes año nuevo / Total de empresas vigentes año anterior)*100	▲
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	Mide la gestión de la entidad en los municipios de la jurisdicción.	(Número de visitas realizadas /Total de visitas programadas)*100-100	▲
	Control	Variación de la productividad de los promotores	Establece una medición en la eficacia de los promotores.	(Número de renovaciones realizadas por el promotor en el año nuevo/ número de renovaciones realizadas por promotor del año	▲
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	Establece el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Conciliación.	Ponderación	▲
	Resultado	Variación de casos de conciliación	Establece la variación de los casos de conciliación y arbitraje con respecto al año anterior.	((Total de casos recibido en el año vigente - total de casos recibidos el año anterior)/Total de casos recibidos el año anterior)*	▲
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	Mide la cantidad de servicios virtuales de Registro Público solicitados virtualmente.	(Total de servicios virtuales recibidos/Total de servicios recibidos).	▲
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	Mide el número de personas naturales creados a través del portal de crear empresa.	(# de personas naturales creadas por CAE/#Total de personas naturales creadas)*100	▲
Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	Mide el número de personas jurídicas creados a través del portal de crear empresa.	(# de personas jurídicas creadas por CAE/#Total de personas jurídicas creadas)*100	▲	
Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	Mide el tiempo promedio de espera para ser atendido en asesoría CAE.	Sumatoria del tiempo de espera/Total de usuarios en espera.	▼	
Control	Tiempo de atención de Asesoría CAE	Mide el tiempo promedio de atención en asesoría en constitución de empresa.	Sumatoria del tiempo de asesoría/Total de usuarios en asesoría.	▼	
Resultado	Asignación de NITS desde CAE	Mide la cantidad de NITS generados a través del portal CAE sobre la cantidad de matriculas generadas en el año.	Total de NIT's generados a través del portal CAE/Total de Matriculas CAE	▲	

Administrativo y Financiero	Control	Plan General de Mantenimiento en sistemas	Dar mantenimiento preventivo a los equipos de la camara garantizando un permanente funcionamiento.	(Total Mantenimientos Preventivos/Total Mantenimientos Preventivos + correctivos ejecutados) x 100	▲
	Control	Satisfacción del cliente Interno de sistemas	Establece el grado de satisfacción de los clientes internos con el proceso de sistemas.	Ponderación	▲
	Resultado	Ejecución de gastos públicos	Establece el nivel de gastos públicos ejecutados frente a los gastos públicos presupuestados.	(Gastos públicos ejecutados / Gastos públicos presupuestados)*100	▼
	Resultado	Ejecución de gastos privados	Establece el nivel de gastos privados ejecutados frente a los gastos privados presupuestados.	(Gastos privados ejecutados / Gastos privados presupuestados)*100	▼
	Resultado	Razón corriente	Mide la capacidad de pago a corto plazo	(Activo corriente/Pasivo corriente)	▲
	Resultado	Variación del capital de trabajo	Mide el incremento o disminución del capital de trabajo de un año al otro.	(Capital de trabajo año nuevo / Capital de trabajo año anterior)*100-100	▲
	Resultado	Margen operacional de origen privado	Establece el nivel de utilidad de los ingresos privados luego de descontar los gastos de origen privado.	((Ingresos de origen privado ejecutados - Gastos de Origen privado)/Ingresos de origen privado ejecutado)*100	▲
	Resultado	Margen Operacional de origen público	Establece el nivel de utilidad de los ingresos públicos luego de descontar los gastos de origen públicos.	((Ingresos de origen públicos ejecutados - Gastos de Origen públicos)/Ingresos de origen públicos ejecutado)*100	▲
Centro de Estudios, Investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	Mide la eficacia de la unidad en la ejecución de estudios e investigaciones	(Número de estudios e investigaciones ejecutadas / Número de estudios e investigaciones programadas) * 100	▲
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	Muestra el nivel de empresas beneficiadas de los programas, proyectos y convenios realizados desde la unidad frente a las empresas propuestas	(Número de empresas beneficiadas en Iso programas, proyectos y convenios / Total de empresas proyectadas a beneficiarse) * 100	▲
Competitividad Regional	Resultado	Variación del numero de personas capacitadas	Establece la variación de las personas capacitadas por camara de comercio respecto el año anterior	(Numero de personas capacitadas año nuevo / Numero de personas capacitadas año anterior)*100-100	▲
	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	Mide la efectividad de la unidad en la ejecución de proyectos	(Número de proyectos ejecutados / Número total de proyectos planeados) *100	▲
Gestión Directiva	Gestión	Indice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	Mide el cumplimiento de las actividades programadas en el año	(Sumatoria de los porcentajes de cumplimiento de las actividades programadas/Número de actividades programadas)*100	▲

TENDENCIA

Las tendencias se entienden como el sentido que tuvo el resultado del indicador, de un año a otro. A continuación se muestran en la tabla las diferentes tendencias que presentan los indicadores:

Tendencia	Descripción
Crecimiento favorable	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido creciente y sus resultado de un año otro reporta una variación positiva.
Decrecimiento favorable	▼ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y sus resultado de un año otro reporta una variación negativa.
Estable	▶ El resultado del indicador no presenta variación con relación al año anterior.
Crecimiento desfavorable	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y su resultado de un año otro reporta una variación positiva.
Decrecimiento desfavorable	▼ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido creciente y su resultado de un año otro reporta una variación negativa.

RESULTADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO

Los resultados presentados a continuación muestran el comportamiento de cada una de las Unidades de Negocio de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja mediante los diferentes indicadores de gestión que se manejan en la entidad.

Es importante destacar, que en el año 2014 la Cámara de Comercio de Barrancabermeja consolidó su estrategia corporativa, en la cual se identificaron los negocios clave que conforman la entidad; en donde los Departamentos pasaron a ser Unidades de Negocio, las cuales son:

- Servicios Registrales
- Desarrollo Empresarial
- Competitividad Regional
- Centro de Estudios e Investigaciones para la Competitividad
- Administrativo y financiero

Vale la pena resaltar que de acuerdo a la revisión constante que la entidad efectúa en los procesos y al crecimiento de las unidades, para este año se crearon nuevos indicadores que permitirán efectuar seguimiento y control a más actividades que se llevan en Cámara.

A continuación se describe el comportamiento de las unidades de negocio de la entidad:

SERVICIOS REGISTRALES

Unidad	Proceso	Indicador	2013	2014	Tendencia
Servicios Registrales	Registro	Errores de transcripción y otros	5,20%	1,46%	▼
		Nivel de certificados con errores	0,20%	2%	▲
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	-	6,05%	
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	-	26,77%	
		Porcentaje de documentos devueltos de Proponentes	-	7,02%	
		Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	2,61	4,01	▲
		Índice de variación de empresarios capacitados en registros públicos	42,80%	50,20%	▲
		Requisitos de Ley (Resoluciones)	-	4,97%	
		Índice de documentos devueltos más de una vez	-	0,55%	
		Número de solicitudes de libros en nuevos comerciantes	50,37%	48,03%	▼
		Índice de renovación	50,37%	84%	▲
		Cumplimiento de la meta de renovación	96,60%	97%	▲
		Índice de renovación de afiliaciones	92,3%	91%	▼
		Variación de las empresas inscritas	8,50%	4,40%	▼
		Nivel de cobertura de los municipios	159,10%	110%	▼
	Variación de la productividad de los promotores	0,92%	8,34%	▲	
	Conciliación y Arbitraje	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	94,50%	92,15%	▼
		Variación de casos de conciliación	-15%	27%	▲
	CAE	Porcentaje de demanda servicios virtuales	-	0,27%	
		Empresas creadas en CAE personas naturales.	-	85%	
		Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	-	87,10%	
		Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	-	7,23	
		Tiempo de atención de Asesoría CAE	-	16,41	
		Asignación de NITS desde CAE	-	60%	

En la unidad de Servicios Registrales encontramos diferentes procesos tales como: Registro, Conciliación y Arbitraje y el Centro de Atención Empresarial CAE los cuales exigen seguimiento continuo de las actividades. En general la unidad de Servicios Registrales muestra un comportamiento favorable al cierre del 2014.

Es de resaltar que para el 2014 en la unidad de servicios registrales se vincularon indicadores nuevos los cuales miden la eficiencia de la operaciones del CAE, y así tener una información más acertada de la gestión interna de la misma unidad con respecto a los servicios prestados.

Teniendo en cuenta lo anterior, los indicadores que presentaron una tendencia positiva fueron: Los errores de transcripción y otros registrando una disminución favorable de 3,8, seguidamente se tiene el Índice de variación de empresarios capacitados en registros públicos, el cual presentó un aumento de 7,4 puntos porcentuales teniendo como referencia el año anterior; por otro lado el índice de renovación como el cumplimiento de la meta de renovación aumentaron porcentualmente 33,6% y 0,4% respectivamente; a su vez la variación de la productividad de los promotores mostró un crecimiento, pasando de 0,92% en el 2013 a 8,34% para el año de estudio (2014); en cuanto a los casos de conciliación se evidenció un crecimiento significativo del 42% superando el reporte presentado en el 2013 el cual fue de -15%.

Por el contrario, el nivel de certificados con errores presento un aumento desfavorable de 1,8%, de igual manera el tiempo promedio de respuesta de PQRS también aumento 1,4 teniendo en cuenta el 2,6% presentado en el 2013, en el número de libros solicitados por nuevos comerciantes se observó una disminución de 2,3 puntos porcentuales, el Índice de renovación de afiliaciones, la Variación de las empresas inscritas y el Nivel de cobertura de los municipios disminuyeron en 1,3%, 4,1% y 49,1% siendo el nivel de cobertura en los municipios el indicador en el que se presentó la mayor disminución del año, en cuanto a la Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje paso de 94,5% en el 2013 a 92,1% para el 2014 lo que representa una disminución de 2,4%

Los resultados de los 11 indicadores presentaron los siguientes registros: El 6,5% representa el porcentaje de documentos devueltos de registro mercantil mientras que el 26,77% son los documentos devueltos de registro ESAL, el porcentaje de documentos devuelto de proponentes fue del 7,02%; el porcentaje de los requisitos de ley (resoluciones) fue del 4,97%, el índice de documentos devueltos más de una vez es de 0,55%; Ya para el proceso CAE encontramos que el porcentaje de demanda de servicios virtuales representa el 0,27%, El porcentaje de las empresas creadas en CAE personas jurídicas – Sociedades es de 87% y por ultimo tenemos el indicador empresas creadas en CAE persona natural el cual es de 85%.

DESARROLLO EMPRESARIAL

Indicador	2013	2014	Tendencia
Efectividad en los programas, proyectos y convenios	95%	96%	▲

Teniendo en cuenta que la Unidad de Desarrollo Empresarial, empezó sus actividades en el año 2013 podemos identificar la variación del indicador sobre la efectividad en los programas proyectos y convenios, el cual presentó un aumento de 1 punto porcentual pasando de 95% en el 2013 a 96% para el año 2014.

COMPETITIVIDAD REGIONAL

Indicador	2013	2014	Tendencia
Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Variación del número de personas capacitadas	-	-5,37%	

La unidad de Competitividad Regional mostró un porcentaje de cumplimiento del indicador de eficacia de los proyectos ejecutados, este registró tanto para el 2013 como para el 2014, evidenciando el cumplimiento de las actividades planteadas en este indicador.

En esta unidad se creó un indicador nuevo con el fin de medir el porcentaje de personas capacitadas por la unidad en las actividades que esta organiza, en este sentido para el cierre del 2014 se registró una variación del -5,37%

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD

Indicador	2013	2014	Tendencia
Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	83%	100%	▲

El Centro de estudios en su indicador de eficacia describe el nivel de estudios e investigaciones ejecutadas frente a las propuestas a las metas plasmadas para el 2014. En este orden se registró un notable crecimiento de 17 puntos porcentuales, alcanzando el 100% de cumplimiento de lo planeado en el 2014.

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Indicador	2013	2014	Tendencia
Cumplimiento del presupuesto de Ingresos públicos	95%	100%	▲
Cumplimiento del presupuesto de Ingresos privados.	91%	100%	▲

Ejecución de gastos públicos	89%	98%	▲
Ejecución de gastos privados	89%	99%	▲
Razón corriente	1,75	1,42	▼
Variación del capital de trabajo	53,88%	-87%	▼
Margen operacional de origen privado	3%	7%	▲
Margen Operacional de origen público	6,6%	5%	▼

En la Unidad administrativa y financiera se observan dos nuevos indicadores que miden los procesos de sistemas en la entidad, uno es el plan general de mantenimiento en sistemas el cual muestra un cumplimiento del 100% tanto para el 2013 como para el 2014, y un segundo indicador donde se mide la satisfacción del cliente interno de sistemas donde se evidenció un crecimiento de 0,7 puntos porcentuales.

Los resultados financieros del año 2014 para la Cámara de Comercio fueron altamente satisfactorios, si se tiene en cuenta que la realidad social y económica de la ciudad y la región presentan una seria contracción, dados los cambios que a nivel nacional e internacional se han desarrollado, como por ejemplo la disminución en el precio del barril del petróleo, lo que hizo que en una ciudad con economía de enclave petrolero, las expectativas no fueran las mejores.

Pese a todo lo anterior, al hacer el cálculo de los indicadores financieros de la Cámara de Comercio al cierre de la vigencia 2014, se puede observar lo siguiente:

Con respecto a la ejecución presupuestal de ingresos totales se alcanzó un cumplimiento del 100% en la ejecución, pues los ingresos recibidos en 2014 fueron de \$ 4.350.736.034,06 millones, frente a lo presupuestado que fue de \$ 4.350.923.552,00 millones. Esto a su vez representa un incremento del 0.06% con respecto a los ingresos percibidos en 2013 que fueron de \$ 4.348.209.746,58 millones.

Corresponden al presupuesto de ingresos origen público \$ 3.668.499.868 millones, reflejándose un 100% de cumplimiento, y un incremento del 11% con respecto a lo obtenido en el 2013; y al presupuesto de ingresos de origen privado \$ 682.236.166,06 millones, que equivale a un 100% de cumplimiento sobre lo presupuestado, lo cual representa una disminución del 34% con respecto a lo ejecutado en 2013.

En relación a la ejecución presupuestal de egresos totales (públicos y privados), se alcanzó un cumplimiento del 98% en la ejecución de los egresos totales de la Entidad, pues los

gastos ejecutados fueron de \$4.132.501.062,83 millones, frente a lo presupuestado que fue de \$ 4.210.759.166,00 millones. Siendo esto un 1% más de lo registrado en 2013.

Por su parte, los egresos de origen público sumaron \$3.489.421.283,18 millones los cuales registraron un 98% de cumplimiento frente a lo presupuestado, y un incremento del 13% frente a lo ejecutado en el 2013; en cuanto a los egresos de origen privado, estos sumaron \$643.079.779,65 millones alcanzando un 99% de lo presupuestado, y una disminución de 36% con respecto a lo reportado en el 2013.

SERVICIO AL CLIENTE

En años anteriores, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, medía el grado de satisfacción de sus clientes a través de una encuesta practicada anualmente, obteniendo resultados positivos, pero poco analizados. En el 2014 de acuerdo con la dinámica organizacional de la entidad, se desarrolló un índice de satisfacción del cliente que establece el grado de calidad del servicio a los usuarios registrales y los usuarios de los otros servicios que presta la misma entidad, reuniendo así una serie de información durante el transcurso de año.

A continuación se hace mención de lo obtenido en cada semestre del año y el acumulado del año 2014.

FACTORES EVALUADOS	PRIMER SEMESTRE 2014				SEGUNDO SEMESTRE 2014				TOTAL 2014
	Numero de evaluaciones	Porcentaje	Indice Individual	Ponderación	Numero de evaluaciones	Porcentaje	Indice Individual	Ponderación	
Evaluación CAE	3885	91,0%	95,91	87,26	4552	92,2%	90,03	83,01	92,97
Promotores	78	1,8%	83,93	1,53	222	4,5%	85,53	3,85	84,73
Oficinas receptoras	127	3,0%	72,44	2,15	50	1,0%	78,66	0,80	75,55
Capacitaciones	65	1,5%	90,53	1,38	60	1,2%	92	1,12	91,2
Conciliación	115	2,7%	91,42	2,46	53	1,1%	92,87	1,00	92,14
TOTAL	4.270			94,79	4.937			89,77	92,28

Durante el año 2014 se realizaron 9.207 evaluaciones que permitieron recolectar información para el cálculo del índice de satisfacción del cliente. Al cierre del año se obtuvo un índice del 92,28 que teniendo en cuenta el índice del año 2013 presentó una disminución del 2,7% debido a que los índices del primer y segundo semestre fueron inferiores a los presentados en el 2013.

Indicador	2013	2014	Tendencia
Índice de satisfacción del cliente	94,9	92,2%	▼

PRESIDENCIA

Indicador	2013	2014	Tendencia
Índice de cumplimiento en el plan anual de trabajo	92%	99%	▲

Podemos observar un aumento favorable del 7% respecto al año anterior, en donde se presentó un índice de cumplimiento del plan anual de trabajo del 99% en el 2014; esto se logró gracias al control establecido por la entidad en las actividades planteadas.

RESUMEN DE RESULTADOS

Indicadores de control

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-2013	R-2014
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	5,20%	1,46%
	Control	Nivel de certificados con errores	0,20%	2%
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	2,61	4,01
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	159,10%	110%
	Control	Variación de la productividad de los promotores	0,92%	8,34%
	Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	-	7,23
	Control	Tiempo de atención de Asesoría CAE	-	16,41
Administrativo y Financiero	Control	Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%
	Control	Satisfacción del cliente Interno de sistemas	82,03%	82,73%

Indicadores de resultados

Unidad	Tipo de Indicador	Indicador	R-2013	R-2014
Administrativo y Financiero	Resultados	Cumplimiento del presupuesto de Ingresos públicos	95%	100%
	Resultados	Cumplimiento del presupuesto de Ingresos privados.	91%	100%
	Resultados	Ejecución de gastos públicos	89%	98%
	Resultados	Ejecución de gastos privados	89%	99%
	Resultados	Razón corriente	1,75	1,42
	Resultados	Variación del capital de trabajo	53,88%	-87%
	Resultados	Margen operacional de origen privado	3%	7%
	Resultados	Margen Operacional de origen público	6,6%	5%

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-2013	R-2014
Servicios Registrales	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	-	6,05%
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	-	26,77%
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Proponentes	-	7,02%
	Resultado	Índice de documentos devueltos mas de una vez	-	0,55%
	Resultado	Número de solicitudes de libros en nuevos comerciantes	50,37%	48,03%
	Resultado	Índice de renovación	50,37%	84%
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	96,60%	97%
	Resultado	Índice de renovación de afiliaciones	92,3%	91%
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	8,50%	4,40%
	Resultado	Variación de casos de conciliación	-15%	27%
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	-	0,27%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	-	85,00%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	-	87,10%
Resultado	Asignación de NITS desde CAE	-	60%	
Centro de Estudios, Investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	83%	100%
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	95%	96%
Competitividad Regional	Resultado	Variación del número de personas capacitadas	-	-5,37%
Servicio al cliente	Resultado	Índice de satisfacción al cliente	94,9%	92,2%

Indicadores de gestión

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-2013	R-2014
Servicios Registrales	Gestión	Índice de variación de empresarios capacitados en registros públicos	42,80%	50,20%
	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	-	4,97%
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	94,50%	92,15%
Competitividad regional	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%
Gestión Directiva	Gestión	Índice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	92%	99%