



**TABLERO INDICADORES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**VIGENCIA 2019**

INDICADOR	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	RESULTADO	ANALISIS
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	99%	Conforme a lo documentado en el Sistema Integral de Gestión la entidad aplicó en la vigencia 2019 un total de 624 encuestas a personas que adelantaron trámites en los registros públicos tanto de la oficina principal como seccionales (Paipa y Soatá) de los cuales 554 se encuentran completamente satisfechos con el servicio y 66 califican como satisfactorio..
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	620	
Variable 2	Número total de encuestas	624	
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva Año anterior	610	
<b>Objeto Indicador ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>			
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	74%	Comparando el número de formalizados en la vigencia 2019 con el año inmediatamente anterior se evidencia una disminución de 187 formalizados. Lo anterior obedece a situaciones de carácter económico y social, tales como manifestaciones, desacuerdos de la comunidad en los gravámenes para el desarrollo de actividades económicas. Es así como se puede observar que de un total de 3.378 visitas a comerciantes y asesorías efectuadas, se formalizaron el 74% de los comerciantes.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de formalizados	2489	
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	3378	
Dato 1	Número de formalizadas Año anterior	2676	

## INDICADOR

## RESULTADO

## ANALISIS

**Objeto Indicador VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS**

INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros ) *100	13%	El 13% de los trámites totales recibidos en la vigencia 2019 se adelantaron virtualmente, con respecto al año 2018 se ve un incremento del 33% de trámites virtuales.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de registros virtuales	5936	
Variable 2	Número de registros totales	46377	
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	4434	

**Objeto Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS**

INDICADOR	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior) *100	108,00%	Del resultado del indicador se evidencia un aumento del 8% con relación al año anterior en el número de cancelaciones. Lo anterior obedece a factores tales como la falta de experiencia en el desarrollo de la actividad, bajas ventas, falta de un plan de negocios, la llegada de grandes superficies económicas que afectan al micro empresario y falta de financiamiento.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	1157	
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior (año 2018)	1067	

**Objeto Indicador COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCION**

INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100%	La entidad mercantil presta los servicios de manera permanente a través de una oficina principal ubicada en el municipio de Duitama y dos oficinas secciones en los municipios de Paipa y Soata. Así mismo realizó visitas a los 27 municipios restantes de su jurisdicción logrando una cobertura del 100%.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	30	
Variable 2	Número. total de municipios que comprenden la jurisdicción	30	



INDICADOR	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	RESULTADO	ANALISIS
-----------	--------------------------------	-----------	----------

INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas ) *100	94,00%	
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	19907	Comparando el número de solicitudes de la vigencia 2019 frente a las solicitudes recibidas en el año anterior, se observa un aumento de 1.793 solicitudes, lo cual representa un aumento del 9,27%.
Variable 2	Número de peticiones recibidas	21118	
Dato 1	Número de Registros año anterior (AÑO 2018)	19325	

Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS		
------------------	--------------------	--	--

INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior ) *100	40%	
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual (año 2019)	4	
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior (año 2018)	10	Para el periodo 2019 se presentaron en total de 4 quejas de las cuales 3 son relacionadas con servicios que presta la entidad (demora en atención en caja y servicio registro actas); una en el proceso gestión empresarial relacionada con la asesoría para participación en las ruedas de negocios y requisitos exigidos. Sobre las mismas se adelantaron acciones como: Actividades de sensibilización al personal para atención al cliente, cambio del digiurno para atención en los registros públicos en la oficina principal y mayor información a los empresarios para participar en las actividades previstas por la entidad.

INDICADOR		RESULTADO	ANALISIS
Objeto Indicador COMPARATIVO RECLAMOS			
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior ) *100	500	Para el desarrollo del indicador se tomó como reclamo los reportes adelantados en el producto no conforme en la expedición de certificados razón por la cual aumentó en relación con la vigencia anterior, se tomó como causa Errores de digitación en los certificados expedidos donde se adelantó como acción la respectiva corrección.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	15	Comparado con el volumen de certificados expedidos (145578) equivalen al 0,05%.
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	3	
Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS			
INDICADOR	realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	105%	En el año 2019 se dio un cumplimiento del 105% lo cual equivale a 21 capacitaciones gratuitas de las 20 que se tenían programadas.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	21	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	20	
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	38	
Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO			
INDICADOR	(Número de capacitaciones con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	75%	Del indicador concluimos que del numero total de capacitaciones programadas con costo para el año 2019, se desarrollaron solo 3 que equivale al 75%, es decir que de 4 capacitaciones previstas con costo se ejecutaron 3.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizada	3	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	4	



**INDICADOR**

**RESULTADO**

**ANALISIS**

**Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO**

INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	275%	
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	165	Del resultado podemos concluir que de 60 asesorías programadas en temas de emprendimiento para la vigencia 2019, se realizaron en este periodo un total de 165 lo que da un cumplimiento del 275%
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	60	



**Objeto Indicador EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO**

INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	100%	Se adelantó evaluación para medir el desempeño de los 36 funcionarios durante la vigencia 2019, de los cuales 12 funcionarios corresponde al 33% están calificados con desempeño "destacado" y el 64% (23 funcionarios) obtuvieron una calificación de desempeño "satisfactorio". En el rango de No Satisfactorio no se ubican funcionarios, lo que indica que los funcionarios son competentes en el desarrollo sus funciones adecuadamente para lograr las metas y objetivos de la Entidad.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia A	36	
Variable 2	Número de funcionarios totales	36	
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	12	
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	23	
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	1	

**INDICADOR**

**RESULTADO**

**ANALISIS**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORÓ:</b>	SANDRA MILENA NUÑEZ T.	COORDINADORA C.I	
<b>REVISÓ</b>	ESTELLA RUTH CORTEZ GALVIS	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	
<b>APROBÓ:</b>	CARLOS JAVIER MOLANO C.	PRESIDENTE EJECUTIVO	