



<b>ATENCION AL CLIENTE</b>	% Reclamos Resueltos	No de reclamos resueltos en terminos de ley/No de reclamos recibidos	COORDINADOR(A). ATENCION AL CLIENTE	MENSUAL	90%	100%	N=100%	N=100%	100%	N=100%	N=100%	100%	100%	N=100%	N=100%	100%	N=100%
<b>ATENCION AL CLIENTE</b>	Indice de satisfacción por atención al usuario	No de usuarios que califiquen la atención como buena y excelente	COORDINADOR(A). ATENCION AL CLIENTE	MENSUAL	90%	87%	88,2%	82,6%	88,6%	98,2%	100%	93,6%	93,4%	95,6%	92%	100,0%	97,2%
<b>CENTRO DE CONCILIACION</b>	Número de solicitudes de conciliación e insolvencia	No de solicitudes de conciliación e insolvencia	COORDINADOR(A) DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	MENSUAL	5	20	24	26	24	29	29	23	25	57	19	27	26
<b>CENTRO DE CONCILIACION</b>	Porcentaje de conciliaciones gratuitas	No solicitudes gratuitas	COORDINADOR(A) DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	ANUAL	5% de las conciliacion anuales												43
<b>CENTRO DE CONCILIACION</b>	Indice de satisfacción del servicio de conciliación y arbitraje	No de usuarios que califiquen la atención como buena y excelente	COORDINADOR(A) DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	MENSUAL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>CENTRO DE CONCILIACION</b>	Número de no conformidades	No de servicios no conformes detectados	COORDINADOR(A) DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	Por servicio no conforme.	10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>SISTEMAS</b>	ATENCION SOLICITUDES	(# solicitudes varias resueltas / # total de solicitudes presentadas) * 100 %	COORDINADOR(A) DE SISTEMAS	MENSUAL	90%	94%	98%	98%	97%	96%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	100%
<b>SISTEMAS</b>	MANTENIMIENTOS REALIZADOS	MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN FECHA DE CRONOGRAMA/ MANTENIMIENTO TOTALES	COORDINADOR(A) DE SISTEMAS	ANUAL	100%												0%
<b>ARCHIVO REGISTRO PUBLICO</b>	Oportunidad en la digitalización	No documentos digitalizados en 24 horas/ No documentos recibidos	AUXILIAR DE ARCHIVO	MENSUAL	documentación digitalizada en 24 horas	100%	99%	58%	70%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TALENTO HUMANO</b>	Porcentaje de personal competente	No funcionarios competentes/No funcionarios evaluados	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	ANUAL	90%												100%
<b>TALENTO HUMANO</b>	Porcentaje de funcionarios capacitados eficazmente	No funcionarios capacitados eficazmente/No funcionarios capacitados	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	TRIMESTRAL	90%			100%			100%			100%			100%
<b>FINANCIERO</b>	Indice de Ejecución Presupuestal de Gastos	ejecucion presupuestal de gastos/presupuesto inicial de gastos	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	TRIMESTRAL	90%			21,48%			47%			73,72%			101,54%
<b>FINANCIERO</b>	Indice de Ejecución Presupuestal de Ingresos.	ejecucion presupuestal de ingresos/presupuesto inicial de ingresos.	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	TRIMESTRAL	100%			55,55%			72%			89,52%			98,65%
<b>REGISTRO PUBLICO</b>	MVTO REG. MERCANTIL	Matriculas y renovaciones trimestre actual - matriculas y renovaciones trimestre del mismo periodo del año anterior/ matriculas y renovacionestrimestre del mismo periodo año anterior	JEFE DE REGISTRO	TRIMESTRAL	5%			9%			-15%			-51%			33%

