

# LEY NÚMERO 232 DE 1995

(Diciembre 26)

"Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales".

El Congreso de la República,

DECRETA:

ART. 1º—Ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya la estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no esté expresamente ordenado por el legislador.

ART. 2º—No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, es obligatorio para el ejercicio del comercio que los establecimientos abiertos al público reúnan los siguientes requisitos:

a) Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación expedida por la autoridad competente del respectivo municipio. Las personas interesadas podrán solicitar la expedición del concepto de las mismas a la entidad de planeación o quien haga sus veces en la jurisdicción municipal o distrital respectiva;

b) Cumplir con las condiciones sanitarias descritas

por la Ley 9ª de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia;

c) Para aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras musicales causante de pago por derechos de autor, se les exigirá los comprobantes de pago expedidos por la autoridad legalmente reconocida, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 23 de 1982 y demás normas complementarias;

d) Tener matrícula mercantil vigente de la cámara de comercio de la respectiva jurisdicción, y

e) Comunicar en las respectivas oficinas de planeación o, quien haga sus veces de la entidad territorial correspondiente, la apertura del establecimiento.

**NOTAS:** 1. El artículo 47 del Decreto 2150 de 1995 señala los mismos requisitos contenidos en la norma que se acaba de transcribir y agrega la obligación de cancelar los impuestos de carácter distrital o municipal.

2. El literal c) del artículo 2º de la Ley 232 de 1995 fue declarado exequible, "en el sentido que también deberá exigirse el comprobante de pago en aquellos casos en que los autores acojan formas de asociación distintas a la gestión colectiva, o realicen sus reclamaciones en forma individual". (C. Const., Sent. C-509, mayo 25/2004).

ART. 3º—En cualquier tiempo las autoridades policivas podrán verificar el estricto cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior.

ART. 4º—El alcalde, quien haga sus veces, o el funcionario que reciba la delegación, siguiendo el procedimiento señalado en el libro primero del Código Contencioso Administrativo, actuará con quien no cumpla los requisitos previstos en el artículo 2º de esta ley, de la siguiente manera:

1. Requerirlo por escrito para que en un término de 30 días calendario cumpla con los requisitos

que hagan falta.

2. Imponerle multas sucesivas hasta por la suma de 5 salarios mínimos mensuales por cada día de incumplimiento y hasta por el término de 30 días calendarios.

3. Ordenar la suspensión de las actividades comerciales desarrolladas en el establecimiento, por un término hasta de 2 meses, para que cumpla con los requisitos de la ley.

4. Ordenar el cierre definitivo del establecimiento de comercio, si transcurridos 2 meses de haber sido sancionado con las medidas de suspensión, continúa sin observar las disposiciones contenidas en la presente ley, o cuando el cumplimiento del requisito sea imposible.

ART. 5º—Los servidores públicos que exijan requisitos no previstos ni autorizados por el legislador, incurrirán por ese solo hecho en falta gravísima, sancionable conforme a las disposiciones previstas en el código único disciplinario.

ART. 6º—La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga el artículo 117 del Código Nacional de Policía (D. 1355/70), las disposiciones que autoricen o establezcan permisos o licencias de funcionamiento para los establecimientos de comercio y las demás que le sean contrarias.

Publíquese y ejecútese,

Dada en Santafé de Bogotá, D.C., a 26 de diciembre de 1995 (Diario Oficial N° 42162 de diciembre 26 de 1995).



## RESOLUCIÓN NO 275A DE 21 DE JULIO DE 2008

"Por el cual se designa la Gerencia Administrativa del Centro de Atención Empresarial"

El suscrito Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Neiva, en uso de sus facultades legales y

### CONSIDERANDO

Que la Cámara de Comercio de Neiva suscribió con Confecámaras un convenio Interinstitucional como organismo executor del "DISEÑO Y MONTAJE DEL SISTEMAS NACIONAL DE SIMPLIFICACION DE TRÁMITES PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS".

Que la Cámara de Comercio de Neiva y la Alcaldía de Neiva suscribieron un segundo convenio interinstitucional para adelantar el proyecto de "DISEÑO Y MONTAJE DEL SISTEMA NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS" en la entidad gremial.

Que la Cámara de Comercio de Neiva desarrolló el estudio técnico local en la ciudad de Neiva para la creación de empresa y ejecutó todas las acciones necesarias para la operación del CAE y la integración de la ciudad al modelo de simplificación nacional.

Que la Cámara de Comercio de Neiva implementó el proyecto de diseño y montaje del Centro de Atención Empresarial CAE en la ciudad Neiva.

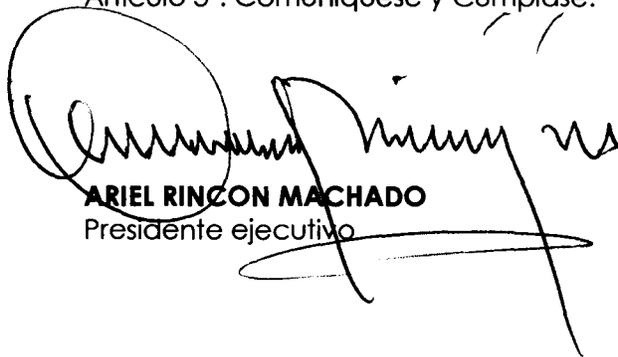
Que este Centro de Atención Empresarial CAE requiere para su correcto funcionamiento de una Gerencia Administrativa que se responsabilice de toda su operativización.

Que en merito a lo anteriormente expuesto:

### RESUELVE:

Artículo 1°. Nombrar al Doctor OSCAR MAURICIO BONILLA PERDOMO Jefe del Departamento Jurídico, como Gerente Funcional del Centro de Atención Empresarial CAE.

Artículo 3°. Comuníquese y Cúmplase.

  
**ARIEL RINCON MACHADO**  
Presidente ejecutivo



Código No. 2483-1  
Servicios de Registro Público:  
Registro Mercantil, Registro  
Único de Propiedades y Registro  
de Instituciones de Aseguro de Vida,  
Servicios de Conciliación y  
Arbitraje, Servicios de Desarrollo  
Empresarial.  
NTC-ISO 9001:2000

[www.ccneiva.org](http://www.ccneiva.org)

**NEIVA**  
Cra. 5 No. 10-38 L. 103 / 3Piso PBX 871 3666  
Tels.: 871 1833 / 871 3740 A.A. 157  
Fax: 871 3666 Ext. 162 / 109

**PITALITO**  
Av. Pastrana 11Sur No. 2-47  
Tels.: 836 0721 / 836 5963  
Fax: 836 0612

**GARZÓN**  
C.C. Paseo El Rosario L. 210  
Tel.: 833 2637

**LA PLATA**  
Calle 7 No. 2-25  
Tel.: 837 0895

Neiva, Noviembre 27 de 2008.

Doctores  
**YIRA MARCELA CHILATRA SÁNCHEZ**  
**ANDREA PAOLA RUBIANO RUEDA**  
**HUGO ENRIQUE PERDOMO MEDINA**  
Abogados  
**Cámara de Comercio de Neiva**  
Ciudad

**Asunto:** Notificación Resolución N° 379 de Noviembre 12 de 2008.

En atención a la designación de cada uno de Ustedes como responsables de las diferentes áreas y/o funciones del Departamento Jurídico por medio de la presente me permito notificarles la Resolución N° 379 de Noviembre 12 de 2008 de la cual se anexa copia para su conocimiento.

En ese sentido los insto para que asuman con responsabilidad y compromiso las funciones que le han sido encomendadas a cada uno de Ustedes.

Atentamente,



Sección de Registro Público  
Registro Mercantil, Registro  
Único de Prepagados y Registro  
de Estadística del Banco del  
Servicio de Conciliación y  
Arbitraje, Servicios Públicos  
Especiales

NTC ISO 9001:2000

**OSCAR MAURICIO BONILLA PERDOMO**  
Jefe Departamento Jurídico

## RESOLUCIÓN N° 379 de Noviembre 12 de 2.008

**“Por la cual se redistribuyen y reasignan responsabilidades en el Departamento Jurídico.”**

### EL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

#### CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que de conformidad con el Artículo 20 Literal c de los Estatutos de la Cámara de Comercio de Neiva, corresponde al Presidente Ejecutivo como primera autoridad de la Entidad dirigir el funcionamiento de cada una de las áreas de trabajo de la Institución.

**SEGUNDO:** Que corresponde al Jefe del Departamento Jurídico dirigir y coordinar las actividades tendientes al cumplimiento de las funciones propias de los Registros Públicos y demás funciones atribuidas por la Ley, así como las correspondientes a la dirección del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Neiva y a la Gerencia del CAE.

**TERCERO:** Que en virtud de las Resoluciones N° 331 de Diciembre 12 de 2.005 y N° 268 del 04 de Noviembre de 2.006, el Presidente Ejecutivo distribuyó y asignó responsabilidades en el Departamento Jurídico a cada uno de los Abogados con el fin de que éstos asumieran una mayor responsabilidad en cada una de las funciones del Departamento Jurídico.

**CUARTO:** Que una vez analizado el cumplimiento de las responsabilidades endilgadas a cada uno de los Abogados, es



Código No. 2003-1  
Servicio de Registro Público -  
Registro Mercantil, Registro  
de Propiedades y Registro  
de Entidades del Estado de Neiva  
Servicio de Conciliación y  
Arbitraje, Servicio de Desarrollo  
Empresarial.

NEC-90 999 | 2006

[www.ccneiva.org](http://www.ccneiva.org)

necesario redistribuir sus funciones con el fin de que éstos tengan una visión integral del Departamento Jurídico.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Además de las funciones propias de su cargo, designar como directos responsables bajo la coordinación del Jefe del Departamento Jurídico a los abogados Yira Marcela Chilatra Sánchez, Andrea Paola Rubiano Rueda y Hugo Enrique Perdomo Medina de las funciones relacionadas a continuación:

Dra. Yira Marcela Chilatra Sánchez: Registros Públicos (Mercantil, Proponentes y Entidades sin Ánimo de Lucro), RUE, Archivo, Ley de Insolvencia, Diligencias de Remate por Comisionado, PQR, mantenimiento del sistema de gestión de calidad en el departamento jurídico, lista de peritos y contralores, Convenio Procuraduría General de La Nación.

Dra. Andrea Paola Rubiano Rueda: Centro de Atención Empresarial CAE.

Dr. Hugo Enrique Perdomo Medina: Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

**SEGUNDO:** No obstante lo anterior, el Jefe del Departamento Jurídico continuará desarrollando las funciones propias de Secretario Jurídico de la Entidad.

Neiva, Noviembre 12 de 2008.



  
**ARIEL RINCÓN MACHADO**  
Presidente Ejecutivo



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 1 de 8**

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FUENTE DE INFORMACIÓN Análisis de Datos
MASC'S	Cumplimiento de trámite de conciliaciones Gratuitas	$\frac{\text{No. de solicitudes de conciliación Gratis}}{\text{No. de solicitudes Planeadas}}$	Mensual	Auxiliar Administrativo – Conciliación	Libro Radicador
	Cumplimiento de trámite de conciliaciones Pagas	$\frac{\text{No. de solicitudes de conciliación Pagas}}{\text{No. de solicitudes Planeadas}}$	Mensual	Auxiliar Administrativo – Conciliación	Libro Radicador
	Trámite de Conciliaciones por Convenios	$\frac{\text{No. de solicitudes de conciliación por convenio}}{\text{No. de solicitudes Planeadas}}$	Mensual	Auxiliar Administrativo – Conciliación	Libro Radicador
	Satisfacción del Usuario	$\frac{\text{No. de encuestas calificadas como excelente y bueno}}{\text{Total de encuestas aplicadas}}$	Mensual	Auxiliar Administrativo – Conciliación	Encuestas
	Servicio No Conforme	$\frac{\text{No. de servicios No Conformes}}{\text{No. de servicios prestados}}$	Mensual	Auxiliar Administrativo – Conciliación	Registro de Servicio no conforme
Promoción y Desarrollo	Afiliaciones Nuevas	$\frac{\text{No. de Afiliados Nuevos}}{\text{No de Afiliados Nuevos Planeados}}$	Mensual	Coordinador Mercadeo Institucional	Sirep
	Renovación de Afiliados	$\frac{\text{No de afiliados Renovados}}{\text{No de afiliados Renovados Planeados}}$	Mensual	Coordinador Mercadeo Institucional	Sirep
	Desafiliaciones por Solicitud Escrita	$\frac{\text{No de Desafiliaciones por Solicitud Escrita}}{\text{No de Desafiliaciones Planeadas}}$	Mensual	Coordinador Mercadeo Institucional	Sirep



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 2 de 8**

Usuarios que consultan en el CIE	<u>No. de usuarios atendidos en el CIE</u> No. de usuarios presupuestados	Mensual	Auxiliar Administrativo - CIE	Registro de Usuarios del Centro de Información Empresarial
Horas de uso de servicio de la sala informática en el CIE	<u>Horas de uso de la sala informática</u> No de horas de uso de la sala informática planeada	Mensual	Auxiliar Administrativo - CIE	Registro de horas utilizadas de la sala informática
Venta de Servicios Privados	Total de servicios privados vendidos	Mensual	Auxiliar Administrativo - Secretaria Departamento de Promoción y Desarrollo	Reporte Sirep
Asesoría en imagen corporativa	No. de asesorías en imagen corporativa	Mensual	Auxiliar Administrativo - Diseño	Control de Visitas y Acompañamiento Empresarial
Eventos	<u>No. de Eventos Ejecutados</u> No. de Eventos Planeados	Mensual	Coordinador Mercadeo Institucional	Informes de Gestión
Nivel de Convocatoria	<u>No. de asistentes a eventos</u> No. de Invitados	Mensual	Auxiliar Administrativo - Secretaria Departamento de Promoción y Desarrollo	Base de Datos convocados Control de Asistencia
Usuarios capacitados	<u>No. de usuarios capacitados</u> No. de usuarios planeados a capacitar	Mensual	Coordinador	Informes de Gestión
Asesorías realizadas en el Consultorio Empresarial	<u>No de asesorías ejecutadas</u> No de asesorías planeadas	Mensual	Coordinador - Oficina regional	Control asesorías realizadas consultorio empresarial
Satisfacción del Usuario	No. de encuestas calificadas como <u>excelente y bueno</u> Total de encuestas aplicadas	Mensual	Coordinadores	Encuestas

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES  
PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 3 de 8**

	<i>Servicio No Conforme</i>	<i>No. de servicios No Conformes</i> <i>No. de servicios prestados</i>	<i>Mensual</i>	<i>Jefe Dpto. Promoción y Desarrollo</i>	<i>Registro de Servicio no conforme</i>
	<i>Peticiones atendidas en cinco días</i>	<i>No. de peticiones atendidas máximo en 5 días</i> <i>No. total de peticiones radicadas</i>	<i>Mensual</i>	<i>Jefe Dpto. Promoción y Desarrollo</i>	<i>Libro PQR</i>
<i>Registros Públicos</i>	<i>Tiempo de trámite de documentos Persona Jurídica</i>	<i>Tiempo Total invertido en Trámites de Persona Jurídica</i> <i>Total de trámites</i>	<i>Mensual</i>	<i>Jefe Departamento Jurídico</i>	<i>Sirep</i>
	<i>Tiempo de trámite de libros</i>	<i>Tiempo Total invertido en trámites de libros</i> <i>Total de trámites</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo - Proponentes</i>	<i>Sirep</i>
	<i>Tiempo de trámite de prendas</i>	<i>Tiempo Total invertido en trámites de prendas</i> <i>Total de trámites</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo - Proponentes</i>	<i>Sirep</i>
	<i>Peticiones atendidas en siete días</i>	<i>No. de peticiones atendidas máximo en 7 días</i> <i>No. total de peticiones radicadas</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo - Secretaria Departamento Jurídico</i>	<i>Libro PQR</i>
	<i>Peticiones atendidas en cinco días</i>	<i>No. de peticiones atendidas máximo en 5 días</i> <i>No. total de peticiones radicadas</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo - Secretaria Departamento Jurídico</i>	<i>Libro PQR</i>
	<i>Cumplimiento de Matrículas</i>	<i>No. de matrículas (establecimiento y matrícula mercantil)</i> <i>No. de matrículas planeadas</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativa - Secretaria Departamento Jurídico</i> <i>Abogado</i>	<i>Sirep</i>
	<i>Cumplimiento de Renovaciones</i>	<i>No. de renovaciones (establecimiento y matrícula mercantil)</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativa - Secretaria Departamento Jurídico</i>	<i>Sirep</i>
	<i>Satisfacción del Usuario - Calificadores</i>	<i>No. de encuestas calificadas como excelente y bueno</i> <i>Total de encuestas aplicadas</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo - Secretaria departamento Jurídico</i>	<i>Calificador</i>

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 4 de 8**

Servicio al cliente en consulta Jurídica	No. de encuestas calificadas como <u>excelente y bueno</u> Total de encuestas aplicadas	Mensual	Auxiliar Administrativo – Secretaria departamento Jurídico	Calificador
Certificados con error de transcripción	No. de certificados con errores de <u>Transcripción</u> No. de certificados revisados	Mensual	Abogados	Informe
Calidad en la información de certificados	<u>No. de certificados con error en la información</u> No. de certificados revisados	Mensual	Abogados	Informe
Servicio No Conforme	<u>No. de servicios No Conformes</u> No. de servicios prestados	Mensual	Jefe Departamento Jurídico abogados	Registro de Servicio no conforme
Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Respuesta Pactado CAE persona natural	Total de Matriculados PN que se les <u>cumple el tiempo prometido</u> Total de matriculados PN Nota: Tomar una muestra del 85% para hallar el indicador. El cumplimiento de la meta, se tendrá en cuenta con un 95%.	Mensual	Coordinador CAE	Sistema Digiturno
Porcentaje de Cumplimiento de Tiempo de Respuesta Pactado CAE persona jurídica	Total de Matriculados PJ que se les <u>cumple el tiempo prometido</u> Total de matriculados PJ Nota: Tomar una muestra del 85% para hallar el indicador. El cumplimiento de la meta, se tendrá en cuenta con un 95%.	Mensual	Coordinador CAE	Sistema Digiturno
Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado PN	$\Sigma$ del tiempo total de matriculados efectivos PN (obteniendo matrícula + Nit + <u>lyCo + Notificación a Planeación</u> ) Total de matriculados efectivos PN	Mensual	Coordinador CAE	Sistema Digiturno y soporte del recibido de la información por parte de las Entidades.

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 5 de 8**

<i>Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado PJ</i>	$\Sigma$ del tiempo total de matriculados efectivos PJ (obteniendo matrícula + Nit + lyCo + Notificación a Planeación)  Total de matriculados efectivos PJ	Mensual	Coordinador CAE	Sistema Digiturno y soporte del recibido de la información por parte de las Entidades.
<i>Seguimiento a No Matriculados</i>	Total de matriculados * 20% Nota: sobre este resultado se hace el respectivo seguimiento.	Mensual	Coordinador CAE	Formato seguimiento a no matriculados
<i>Tiempo Promedio de Atención en el CAE</i>	No. de personas a las que se les cumple el tiempo de atención  No. total de personas atendidas en el CAE  Nota: Tomar una muestra del 85% para hallar el indicador. El cumplimiento de la meta, se tendrá en cuenta con un 95%. Para este indicador tener en cuenta a las personas a las que se les aplica la lista de chequeo.	Mensual	Coordinador CAE	Sistema Digiturno
<i>Asesoría en Código de Barras</i>	No de solicitudes de asesorías en código de barras	Mensual	Coordinador CAE	Formato seguimiento atención cliente CAE
<i>Asesoría en Registro Invima</i>	No de solicitudes de asesorías en registro Invima	Mensual	Coordinador CAE	Formato seguimiento atención cliente CAE
<i>Asesoría en Registro de Marcas</i>	No de solicitudes de asesorías en registro de marcas	Mensual	Coordinador CAE	Formato seguimiento atención cliente CAE
<i>Antecedentes Marcarios</i>	No de solicitudes de asesorías en antecedentes marcarios	Mensual	Coordinador CAE	Formato seguimiento atención cliente CAE
<i>Índice de Satisfacción del Cliente CAE</i>	$\frac{\Sigma \text{ de los puntajes calificados}}{\text{No. De encuestas}}$	Mensual	Coordinador CAE	Encuestas

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES  
PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 6 de 8**

		<p><i>Encuestas calificadas con los siguientes parámetros:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>. Infraestructura CAE: (Equivalente al 15% del total encuestado)</i></li> <li><i>. Información Orientación: (Equivalente al 10% del total encuestado)</i></li> <li><i>. Asesoría Especializada: (Equivalente al 40% del total encuestado)</i></li> <li><i>. Terminales de Autoconsulta: (Equivalente al 15% del total encuestado)</i></li> <li><i>. Ventanilla Única: (Equivalente al 20% del total encuestado)</i></li> </ul> <p><i>Nota: En tal caso que no se aplique encuesta para las terminales de autoconsulta, se tendrá en cuenta el 15% para que aplique de la siguiente manera: 5% a las Ventanillas Únicas y 10% a la Asesoría CAE.</i></p>			
Sistemas	Tiempo de Respuesta de asistencia técnica	<p><u>Total horas de atención en asistencia técnica</u></p> <p>No. de solicitudes de asistencia técnica</p>	Mensual	Ingeniero de Sistemas	Asistencia Técnica en Sistemas
	Satisfacción de funcionarios en sistemas	<p><u>No. de encuestas bien calificadas</u></p> <p>Total encuestas aplicadas</p>	Mensual	Ingeniero de Sistemas	Encuestas de Satisfacción
	Solicitud Asistencia Técnica	Número de solicitudes asistencia técnica	Mensual	Ingeniero de Sistemas	Ficha de asistencia técnica
	Solicitud Asesorías	Número de solicitud de asesorías	Mensual	Ingeniero de Sistemas	Ficha de asistencia técnica
	Tiempo Inactivo	<p><u>Total tiempo inactivo de equipos</u></p> <p>Numero de solicitudes asistencia técnica</p>	Mensual	Ingeniero de Sistemas	Encuestas de satisfacción

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 7 de 8**

Talento Humano	Participación en eventos	<u>No. de asistentes</u> <u>No. de invitados</u>	Mensual	Jefe departamento Administrativo y Financiero	Control de asistencia
	Satisfacción de los funcionarios	<u>No. de encuestas calificadas como excelente y bueno</u> <u>Total de encuestas aplicadas</u>	Mensual	Jefe departamento Administrativo y Financiero	Encuestas
	Capacitaciones	<u>No. capacitaciones realizadas</u> <u>No. capacitaciones planeadas</u>	Mensual	Jefe Departamento Administrativo y Financiero	Encuestas
Gestión de Calidad	Cierre de Acciones de Mejora	<u>No. Acciones que se cierran en el periodo establecido</u> <u>Acciones que se tienen previstas por cerrar</u>	Trimestral	Coordinador de Calidad	Tablero control de acciones de mejora
	Eficacia de Acciones de Mejora	<u>No. de acciones eficaces</u> <u>No. de acciones cerradas</u>	Trimestral	Coordinador de Calidad	Tablero control de acciones de mejora
	Envío del extracto de actas de Junta Directiva a la SIC	<u>No. de reuniones de junta Directiva</u> <u>No de actas enviadas a la SIC</u>	Mensual	Coordinador Calidad	Invitaciones a Junta Directiva
	Respuesta a Reclamos	<u>No. de Reclamos</u> <u>No. de Respuestas</u>	Mensual	Auxiliar Administrativo – Secretaria Departamento Jurídico	Libro PQR
	Respuesta a Quejas	<u>No. de Quejas</u> <u>No. de Respuestas</u>	Mensual	Auxiliar Administrativo – Secretaria Departamento Jurídico	Libro PQR
Gestión Financiera	Cumplimiento en Ingresos públicos	<u>Ingresos mensuales</u>	Mensual	Auxiliar Administrativo – Tesorero	Sega- Press

**COPIA NO CONTROLADA**



**TABLERO DE INDICADORES**  
**PROCESO: GESTION GERENCIAL**

**Versión : Siete**

**Fecha de Aprobación: 11/11/2008**

**Página 8 de 8**

		<i>Ingresos mensuales año anterior incrementados en un 15%</i>			
<i>Cumplimiento en Ingresos privados</i>		<i>Ingresos mensuales</i> <i>Ingresos mensuales año anterior incrementados en un 15%</i>	<i>Mensual</i>	<i>Auxiliar Administrativo</i> <i>Tesorero</i>	<i>Sega – Press</i>

**COPIA NO CONTROLADA**

<b>REVISÓ</b>  PRESIDENTE EJECUTIVO	<b>APROBO</b>  PRESIDENTE EJECUTIVO Por Resolución No. 130 de abril 11 de 2008.
---	--