



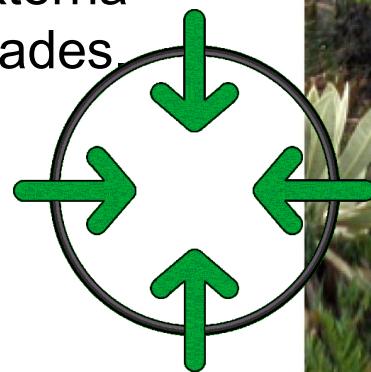
ESTUDIO DE CARGAS LABORALES

2025



OBJETIVO:

Determinar y evaluar las cargas laborales del área de Registros Públicos de la Cámara de Comercio del Putumayo, mediante el análisis de los procesos, tiempos, volúmenes de trabajo y asignación de funciones, con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 1.1.5.3 de la Circular Externa expedida por la Superintendencia de Sociedades.



METODOLOGÍA

ALCANCE Analizar la cantidad de trámites de los Registros públicos: Mercantil, Proponentes, Entidades sin ánimo de lucro (ESAL) y los tiempos promedio de atención.

PERIODO: Trámites realizados entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2025

MÉTODO

Enfoque mixto: Cuantitativo (base de datos, tiempos, volúmenes, indicadores) y cualitativo (observación, entrevistas y encuestas).

- **Componentes:** Medición de tiempos y movimientos, análisis de demanda, capacidad instalada, productividad, estacionalidad y brecha de talento/competencias.
- **Criterios de servicio:** Definir metas de nivel de servicio por proceso (ej. tiempo máximo de espera, plazo de respuesta, tasa de retrabajo, satisfacción).
- **Fuente:** Información emitida por la plataforma SII, formulario Google y entrevista directa con los asesores, encuestas DRIVE.
- **Segmentación:** Para el análisis, se clasificó la muestra diferenciando entre los períodos de temporada alta y baja de la entidad, tipo de trámite, sede, asesores y clasificación.

Periodo de análisis: 1 de enero a 31 de agosto de 2025

METODOLOGÍA

VARIABLES DE ANÁLISIS: Se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Tiempo convertido en minutos para los ejercicios de cálculo.
- Se calcula el tiempo real de desempeño de los asesores considerando únicamente los días hábiles.
- Para determinar el tiempo de cada trámite se entrevistó a los responsables directos. Se toma la frecuencia por metodología de MODA.
- Clasificación de los trámites en ESAL, MERCANTIL y PROPONENTES. Los trámites automáticos son los realizados por los cajeros y los de inscripción están a cargo de los abogados.
- Se toma en cuenta el cajero “virtual” que comprende RUES y USUPUBXX como un cajero permanente, dado el volumen de los trámites por estos medios.
- Para el ejercicio de análisis y comparación, se separa la base de datos en 2 temporadas. **Temporada alta** del 1 de enero al 30 de abril y **Temporada baja** del 1 de mayo al 31 de agosto
- Temporada Baja: se analizó el personal encargado de los trámites de registros públicos permanentes (asesores y gestores)
- Temporada Alta se adiciona al personal permanente el personal de apoyo temporal.

OBJETO DE ESTUDIO: SERVICIOS REGISTRALES



TIPO DE TRÁMITE

- REFORMAS
- TRÁMITE PROONENTE
- NO TRÁMITE
- MATRÍCULA DE AGENCIA
- MATRÍCULA DE SUCURSAL
- MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO
- MUTACIÓN
- REFORMAS ESAL
- CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS
- CANCELACIÓN DE PROONENTES
- CERTIFICADOS
- CERTIFICADOS ESAL
- CERTIFICADOS PROONENTE
- CONSTITUCIONES ESADL
- MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA
- INSCRIPCIÓN
- COMPRAVENTA
- CORRECCIONES ESAL
- CORRECCIONES
- EMBARGOS
- NO TRÁMITE PROONENTE
- LIBROS DE COMERCIO
- LIBROS DE COMERCIO ESAL
- INSCRIPCIÓN ESAL
- INSCRIPCIÓN PROONENTE
- RENOVACIÓN
- RENOVACIÓN ESAL

COLABORADORES PERMANENTES DE REGISTROS DISPONIBLES

Actualmente el proceso de Registros públicos cuenta con 9 asesores permanentes así:

- Puerto Asís: 2
- Mocoa: 2
- Orito: 2
- Valle del Guamuez: 2
- Sibundoy: 1

De igual manera, se cuenta con 4 abogados en el proceso de inscripciones, atención a oficios, embargos, entre otros.

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

La CCP cuenta con 5 sedes en atención presencial en Puerto Asís, Mocoa, Orito, Valle del Guamuez, Sibundoy. De igual manera, se cuenta con canales digitales, ventanilla, y siete (7) correspondentes Cámara + Cerca donde no tenemos sedes.



ESTIMACIÓN TIEMPOS DE ATENCIÓN



RESUMEN TRÁMITES	Temp. Baja	Temp. Alta
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	20	20
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	8	8
CERTIFICADOS	2	2
CERTIFICADOS ESAL	2	2
CERTIFICADOS PROPONENTE	2	2
COMPRAVENTA	40	40
CONSTITUCIONES ESADL	30	30
CORRECCIONES	10	10
CORRECCIONES ESAL	5	5
EMBARGOS	5	5
INSCRIPCIÓN	15	15
INSCRIPCIÓN ESAL	15	15
LIBROS DE COMERCIO	20	20
LIBROS DE COMERCIO ESAL	20	20
MATRÍCULA DE AGENCIA	30	30
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	30	30
MATRÍCULA DE SUCURSAL	30	30
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	30	30
MUTACIÓN	15	15
NO TRÁMITE	3	3
NO TRÁMITE PROPONENTE	3	3
REFORMAS	15	15
REFORMAS ESAL	15	15
RENOVACIÓN	15	15
RENOVACIÓN ESAL	15	15
TRÁMITE PROPONENTE	90	90



Se determinan los tiempos de atención (en minutos) de cada trámite a través de:

- Entrevistas
- Validación
- Se selecciona la frecuencia a través de la MODA

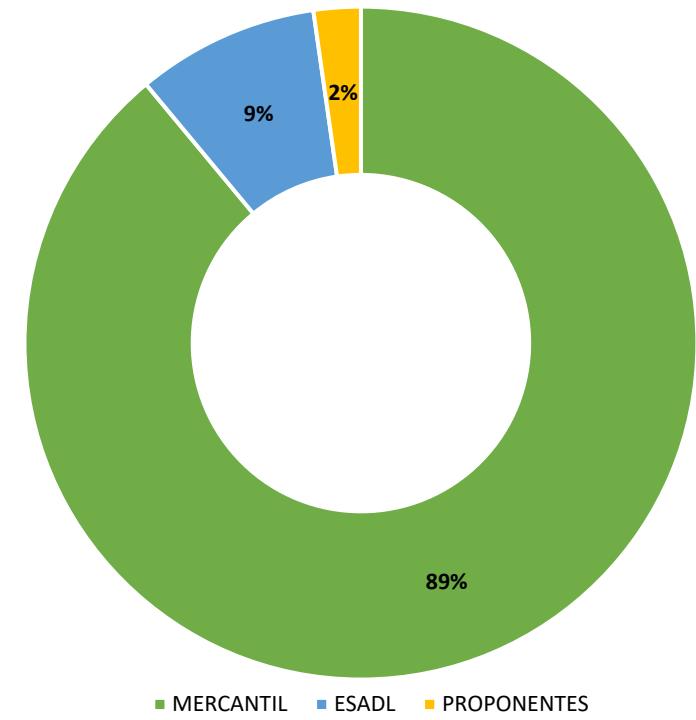
RESULTADOS GENERALES



VOLUMEN DE TRÁMITES



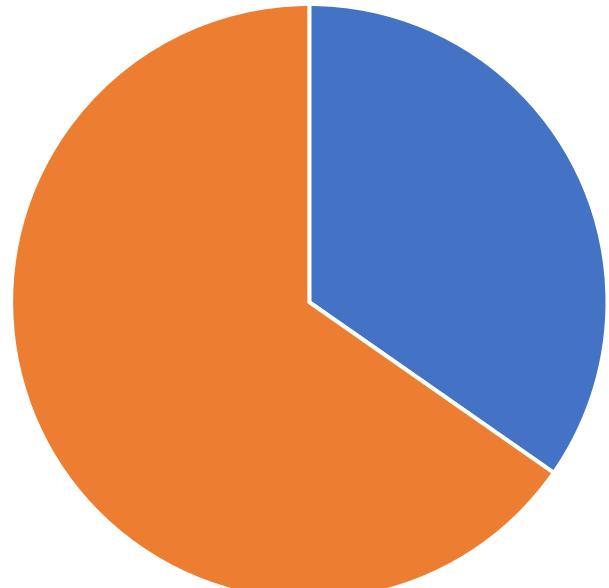
TOTAL TRÁMITE	
MERCANTIL	59.722
CERTIFICADOS	27.244
RENOVACIÓN	22.850
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	3.037
MUTACIÓN	1.730
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	1.333
REFORMAS	1.098
NO TRÁMITE	585
INSCRIPCIÓN	502
LIBROS DE COMERCIO	488
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	263
COMPRAVENTA	232
EMBARGOS	184
CORRECCIONES	144
MATRÍCULA DE SUCURSAL	26
MATRÍCULA DE AGENCIA	6
ESADL	5.884
CERTIFICADOS ESAL	3.294
RENOVACIÓN ESAL	1.640
LIBROS DE COMERCIO ESAL	474
CONSTITUCIONES ESADL	327
REFORMAS ESAL	133
CORRECCIONES ESAL	12
INSCRIPCIÓN ESAL	4
PROPONENTES	1.520
CERTIFICADOS PROPONENTE	920
TRÁMITE PROPONENTE	594
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	5
NO TRÁMITE PROPONENTE	1
TOTAL GENERAL	67.126



Participación de las renovaciones y venta de certificados:

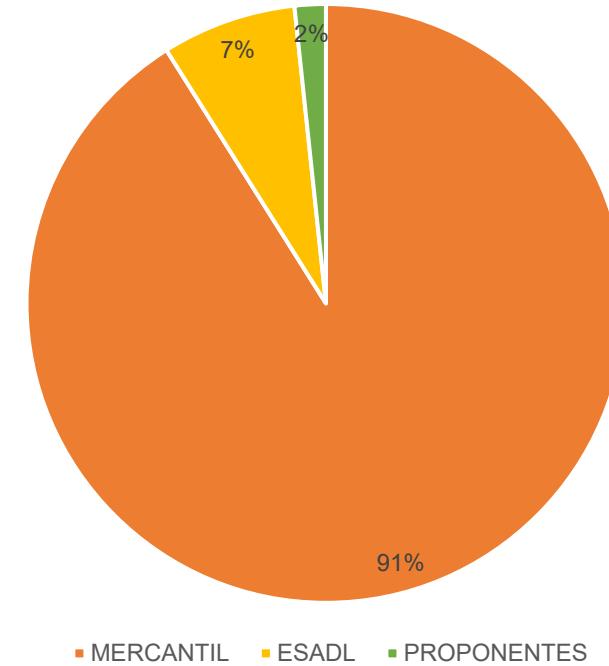
- Mercantil: 84%
- ESADL: 84%
- RUP: 60% (certificados)

VOLUMEN DE TRÁMITES SIN CERTIFICADOS



El 47% del total de los trámites corresponde a certificados

Trámite	Cantidad
MERCANTIL	32.478
RENOVACIÓN	22.850
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	3.037
MUTACIÓN	1.730
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	1.333
REFORMAS	1.098
NO TRÁMITE	585
INSCRIPCIÓN	502
LIBROS DE COMERCIO	488
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	263
COMPRAVENTA	232
EMBARGOS	184
CORRECCIONES	144
MATRÍCULA DE SUCURSAL	26
MATRÍCULA DE AGENCIA	6
ESADL	2.590
RENOVACIÓN ESAL	1.640
LIBROS DE COMERCIO ESAL	474
CONSTITUCIONES ESADL	327
REFORMAS ESAL	133
CORRECCIONES ESAL	12
INSCRIPCIÓN ESAL	4
PROPONENTES	600
TRÁMITE PROPONENTE	594
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	5
NO TRÁMITE PROPONENTE	1
Total general	35.668

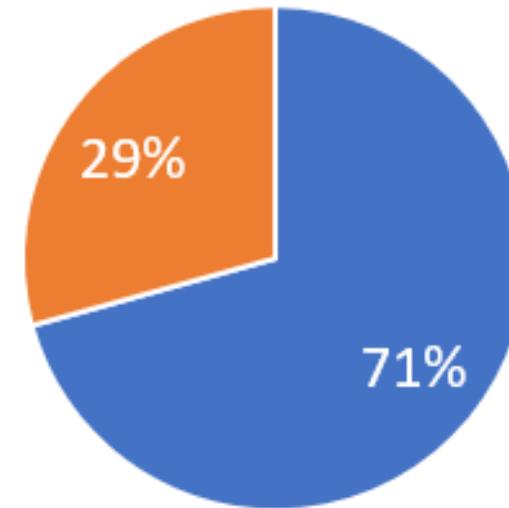
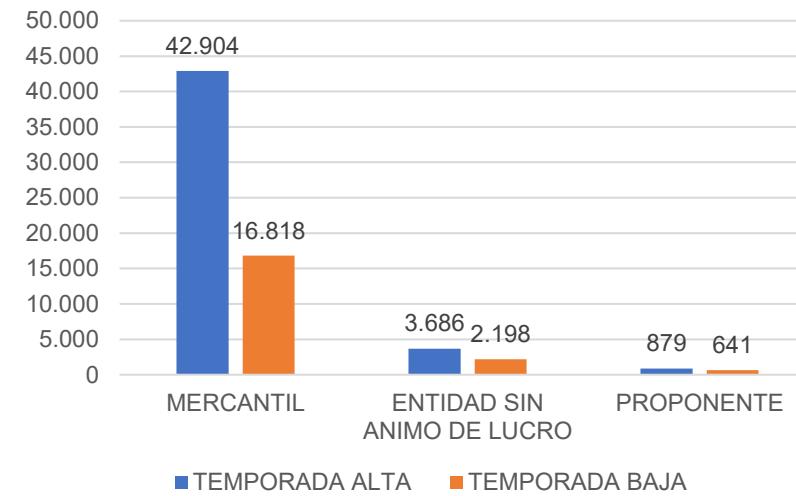


NÚMERO DE TRAMITE POR TEMPORADA

TOTAL TRÁMITE TEMPORADA ALTA	
MERCANTIL	42.904
RENOVACIÓN	19.731
CERTIFICADOS	17.730
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	1.637
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	1.055
MUTACIÓN	787
REFORMAS	559
NO TRÁMITE	374
INSCRIPCIÓN	278
LIBROS DE COMERCIO	271
COMPROVANTES	149
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	147
CORRECCIONES	94
EMBARGOS	74
MATRÍCULA DE SUCURSAL	14
MATRÍCULA DE AGENCIA	4
ESADL	3.686
CERTIFICADOS ESAL	1.973
RENOVACIÓN ESAL	1.325
LIBROS DE COMERCIO ESAL	183
CONSTITUCIONES ESADL	134
REFORMAS ESAL	60
CORRECCIONES ESAL	10
INSCRIPCIÓN ESAL	1
PROPONENTES	879
TRÁMITE PROPONENTE	47.469
CERTIFICADOS PROPONENTE	398
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	1
NO TRÁMITE PROPONENTE	0
TOTAL GENERAL	47.469

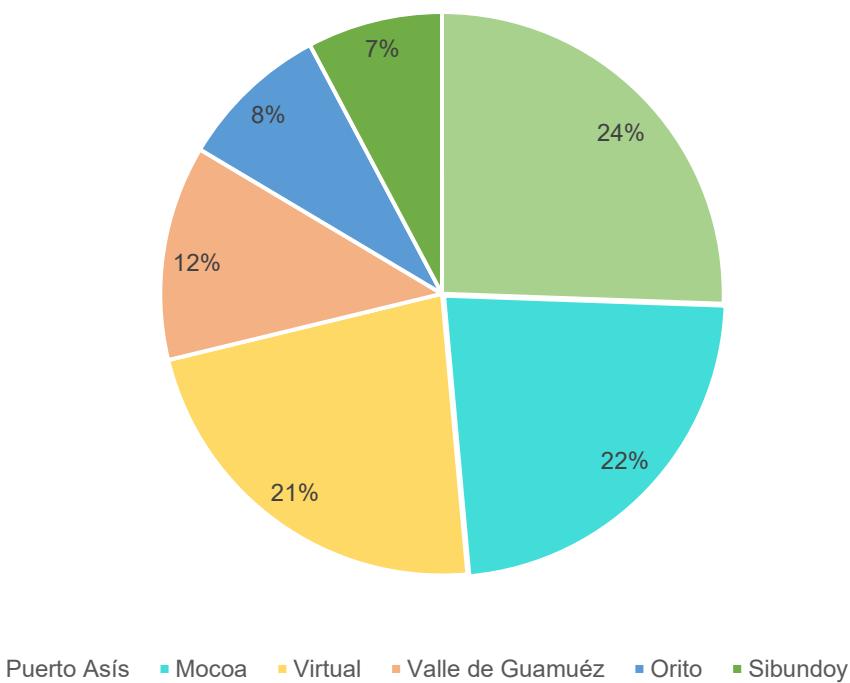
TOTAL TRÁMITE TEMPORADA BAJA	
MERCANTIL	16.818
CERTIFICADOS	9.514
RENOVACIÓN	3.119
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	1.400
MUTACIÓN	943
REFORMAS	539
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	278
INSCRIPCIÓN	224
LIBROS DE COMERCIO	217
NO TRÁMITE	211
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	116
EMBARGOS	110
COMPROVANTES	83
CORRECCIONES	50
MATRÍCULA DE SUCURSAL	12
MATRÍCULA DE AGENCIA	2
ESADL	2.198
CERTIFICADOS ESAL	1.321
RENOVACIÓN ESAL	315
LIBROS DE COMERCIO ESAL	291
CONSTITUCIONES ESADL	193
REFORMAS ESAL	73
INSCRIPCIÓN ESAL	3
CORRECCIONES ESAL	2
PROPONENTES	641
CERTIFICADOS PROPONENTE	522
TRÁMITE PROPONENTE	114
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	4
NO TRÁMITE PROPONENTE	1
TOTAL GENERAL	19.657

TRÁMITE	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA
MERCANTIL	42.904	16.818
ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO	3.686	2.198
PROPONENTE	879	641

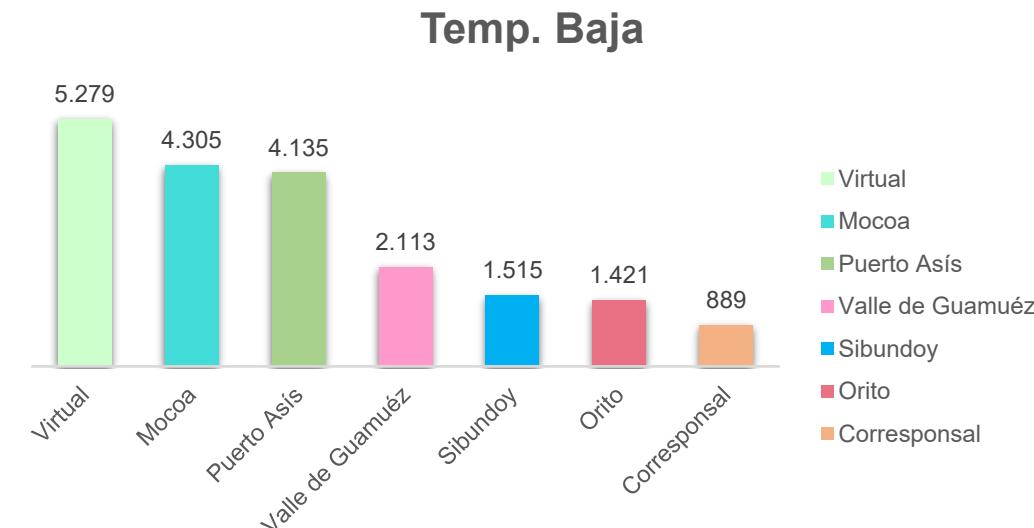
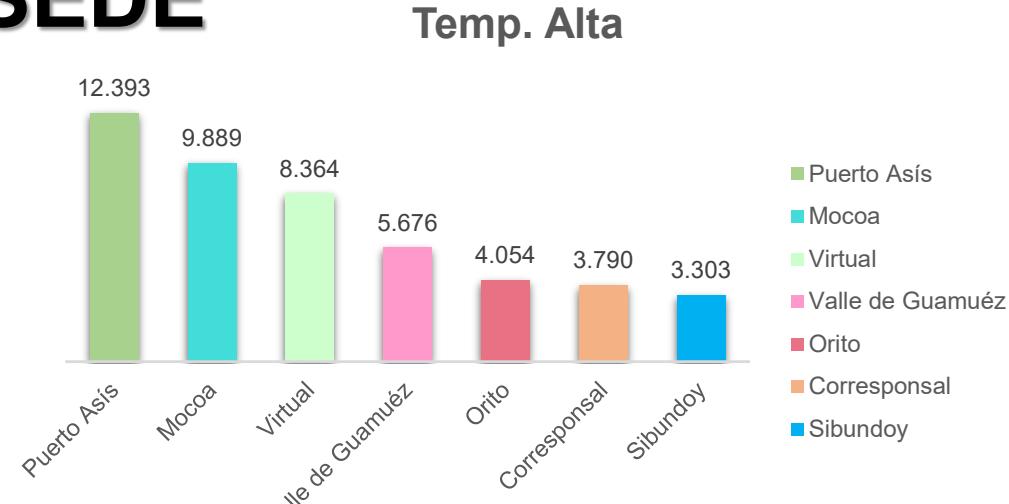


- Temporada Alta: 01/01/2025 al 30/04/2025
- Temporada Baja: 01/05/2025 al 31/08/2025 (fecha corte)

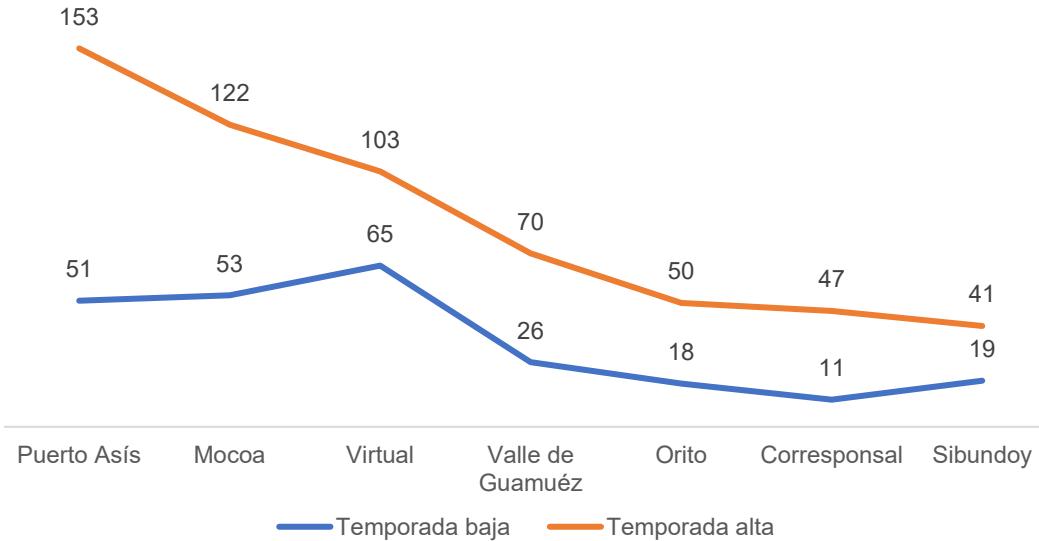
NÚMERO DE TRÁMITES POR SEDE



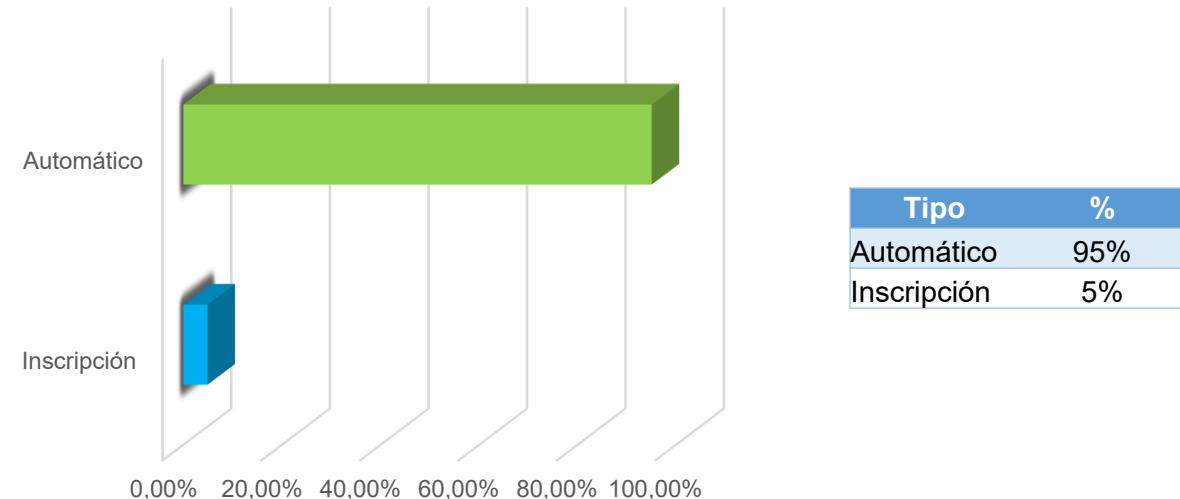
- Puerto Asís y Mocoa representan el 46% de los trámites
- La tercera sede en trámites es la Virtual



PROMEDIO DE TRÁMITES POR SEDE



TRÁMITE AUTOMÁTICOS – INSCRIPCIÓN

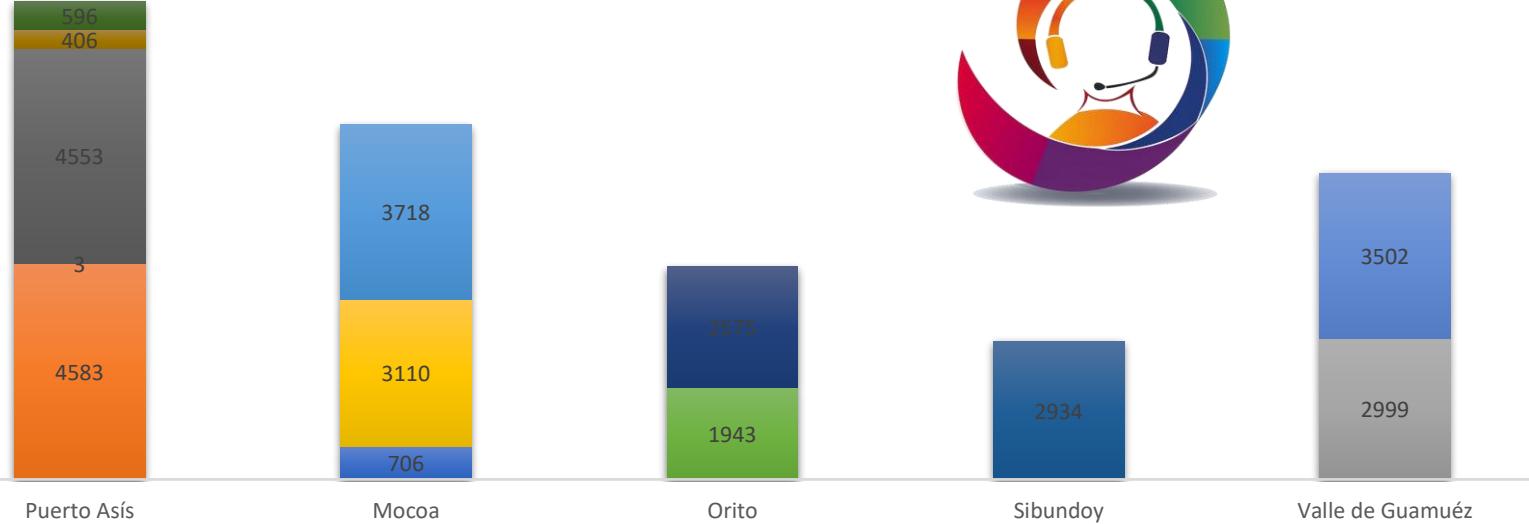


Sede	Temporada Baja	Temporada Alta
Puerto Asís	51	153
Mocoa	53	122
Virtual	65	103
Valle de Guamuéz	26	70
Orito	18	50
Corresponsal	11	47
Sibundoy	19	41

- Trámites automáticos: son los que en su generalidad quedan registrados por quienes desempeñan el rol de cajeros de la entidad
- Trámites de inscripción: son los que requieren una revisión de los asesores jurídicos

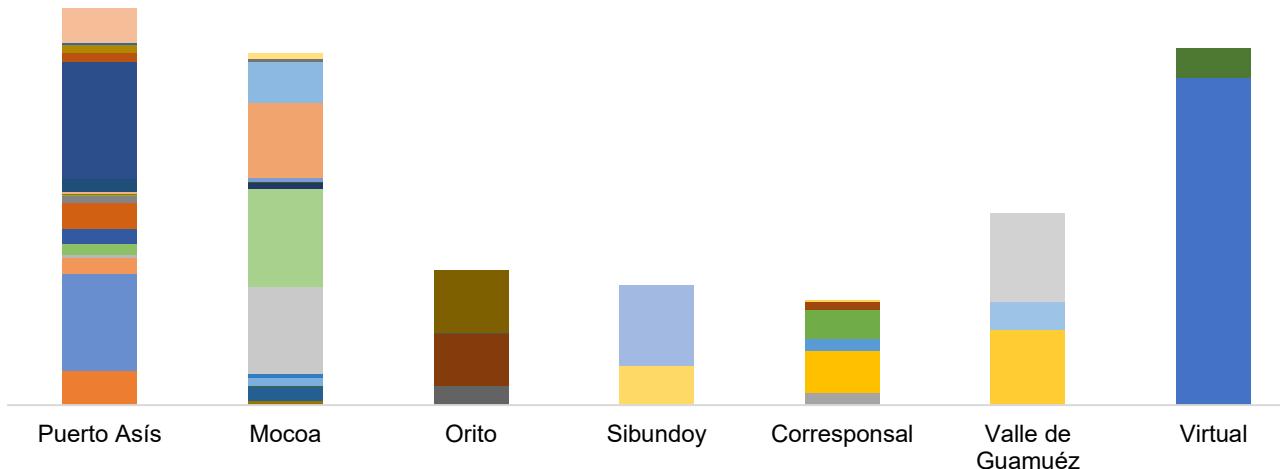
NÚMERO DE TRÁMITES POR ASESORES

PERMANENTES



- YNAARVAEZ
- VCORDOBA
- SCMARTIN
- NPARADA
- MSANTAND
- MMORENO
- LGARCIA
- KRAMOS
- JACOSTA
- CYDIAZ
- ELLERENA
- DVARGAS
- DORTIZ

PERMANENTES + TEMPORALES



Así apoyan los demás funcionarios, corresponsales y la virtualidad...

Sede	Permanentes	Temporales
Puerto Asís	2	15
Mocoa	2	11
Valle del Guamuéz	2	1
Orito	3	1
Sibundoy	2	0
Corresponsales	6	0

COMPARATIVOS DE TIEMPOS 2025 - 2022

RESUMEN TRÁMITES	Tiempo en minutos 2022	Tiempo en minutos 2025	Variación 2025-2022	Variación %
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	42	20	22	52%
CANCELACIÓN DE PROPONENTES	10	8	2	20%
CERTIFICADOS	17	2	15	88%
CERTIFICADOS ESAL	17	2	15	88%
CERTIFICADOS PROPONENTE	17	2	15	88%
COMPRAVENTA	40	40	0	0%
CONSTITUCIONES ESADL	136	30	106	78%
CORRECCIONES	15	10	5	33%
CORRECCIONES ESAL	15	5	10	67%
EMBARGOS	37	5	32	86%
INSCRIPCIÓN	20	15	5	25%
INSCRIPCIÓN ESAL	20	15	5	25%
LIBROS DE COMERCIO	30	20	10	33%
LIBROS DE COMERCIO ESAL	30	20	10	33%
MATRÍCULA DE AGENCIA	133	30	103	77%
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	134	30	104	78%
MATRÍCULA DE SUCURSAL	133	30	103	77%
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	96	30	66	69%
MUTACIÓN	57	15	42	74%
NO TRÁMITE	15	3	12	80%
NO TRÁMITE PROPONENTE	15	3	12	80%
REFORMAS	92	15	77	84%
REFORMAS ESAL	92	15	77	84%
RENOVACIÓN	34	15	19	56%
RENOVACIÓN ESAL	34	15	19	56%
TRÁMITE PROPONENTE	120	90	30	25%

Se puede observar una reducción de los tiempos dedicados a cada trámite entre en 25% hasta 88%, esto producto de:

- ▣ Implementación del Protocolo de Digitalización y la Política de Cero Papel de la CCP.
- ▣ Implementación de herramientas en el sistema de gestión documental que facilitan el cargue y asignación de nombres a los documentos.
- ▣ Crecimiento del uso de la virtualidad.



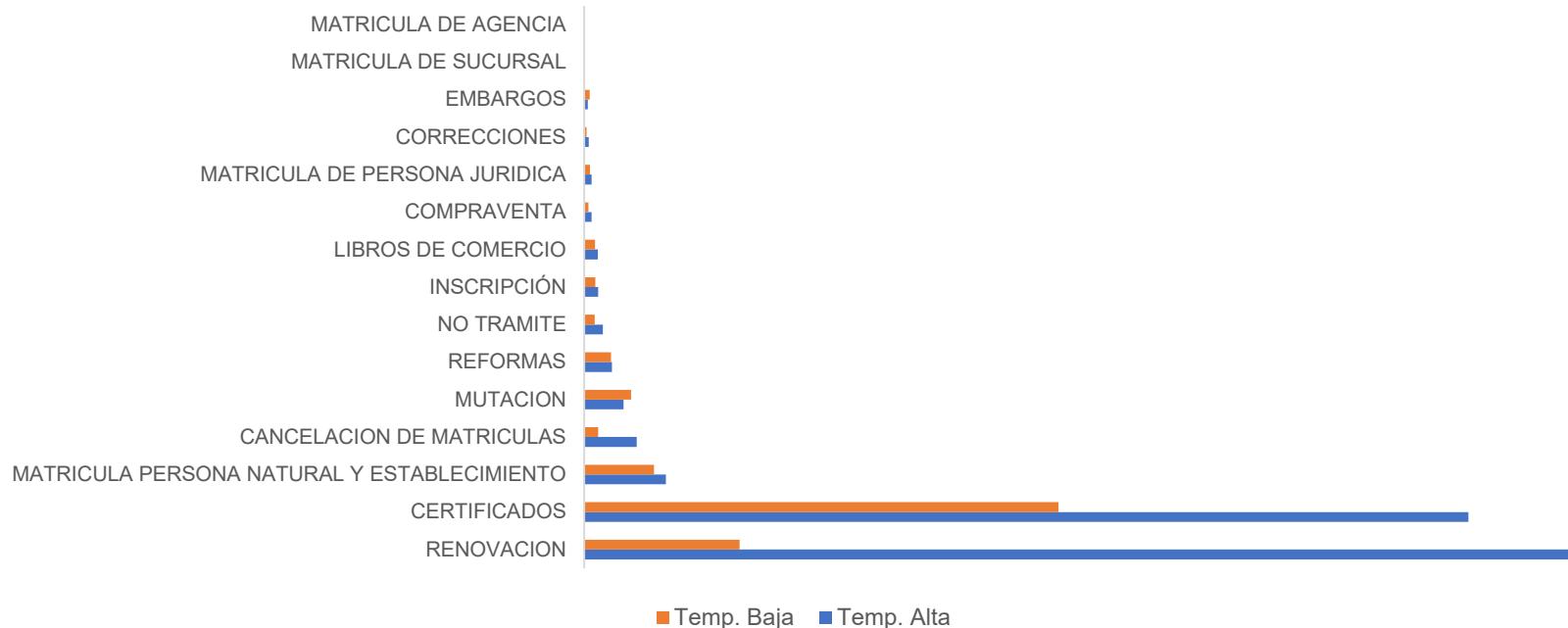
RESULTADOS ESPECÍFICOS



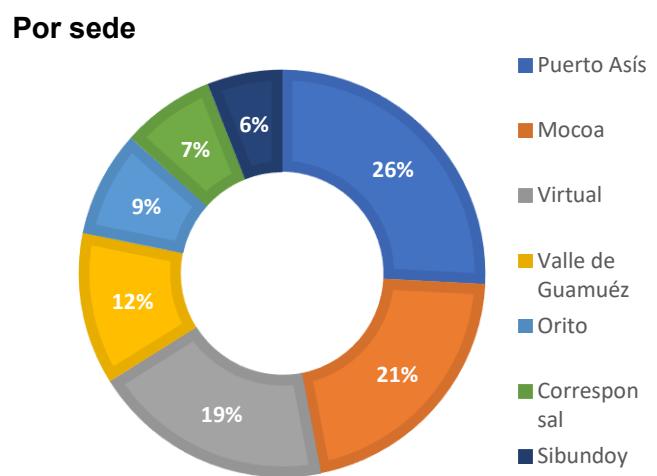
REGISTRO MERCANTIL: POR TEMPORADA Y SEDE

TIPOS Y CANTIDAD DE TRÁMITES EN CADA TEMPORADA

Trámite	Temp. Alta	Temp. Baja
RENOVACIÓN	19.731	3.119
CERTIFICADOS	17.730	9.514
MATRÍCULA PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO	1.637	1.400
CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS	1.055	278
MUTACIÓN	787	943
REFORMAS	559	539
NO TRÁMITE	374	211
INSCRIPCIÓN	278	224
LIBROS DE COMERCIO	271	217
COMPROVANTES	149	83
MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA	147	116
CORRECCIONES	94	50
EMBARGOS	74	110
MATRÍCULA DE SUCURSAL	14	12
MATRÍCULA DE AGENCIA	4	2
Total general	42.904	16.818



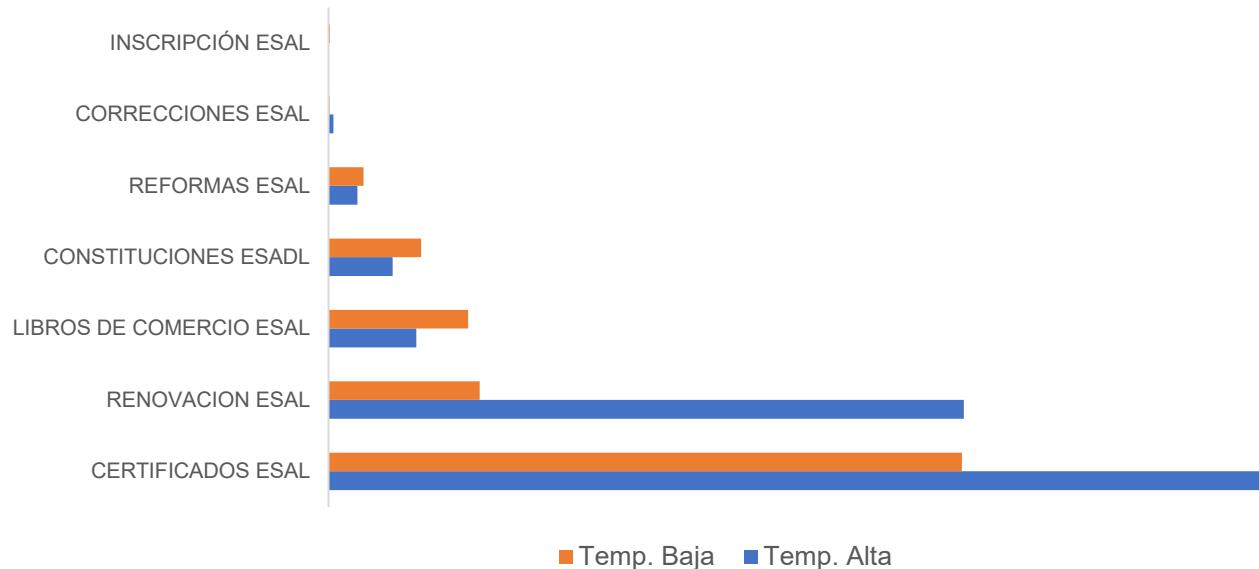
Sede	Trámites
Puerto Asís	15.428
Mocoa	12.631
Virtual	11.417
Valle de Guamuéz	7.228
Orito	5.031
Corresponsal	4.415
Sibundoy	3.572
Total general	59.722



REGISTRO DE ESAL: TEMPORADA Y SEDE

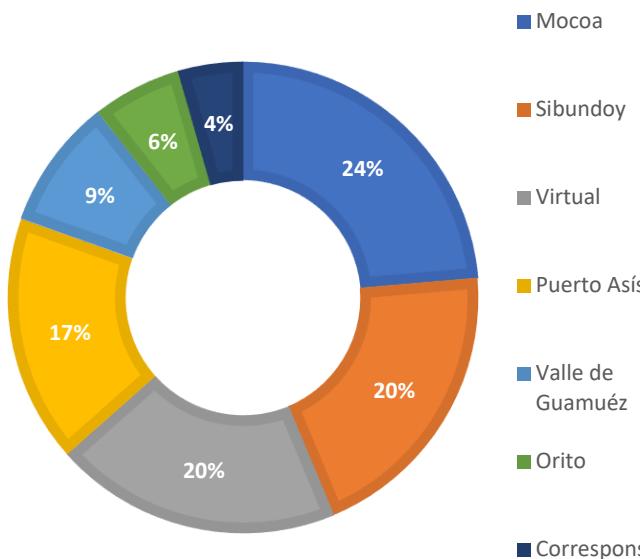
TIPOS Y CANTIDAD DE TRÁMITES EN CADA TEMPORADA

Trámite	Temp. Alta	Temp. Baja
CERTIFICADOS ESAL	1.973	1.321
RENOVACIÓN ESAL	1.325	315
LIBROS DE COMERCIO ESAL	183	291
CONSTITUCIONES ESADL	134	193
REFORMAS ESAL	60	73
CORRECCIONES ESAL	10	2
INSCRIPCIÓN ESAL	1	3
Total general	3.686	2.198



Sede	Participación
Mocoa	24%
Sibundoy	20%
Virtual	20%
Puerto Asís	17%
Valle de Guamuéz	9%
Orito	6%
Corresponsal	4%

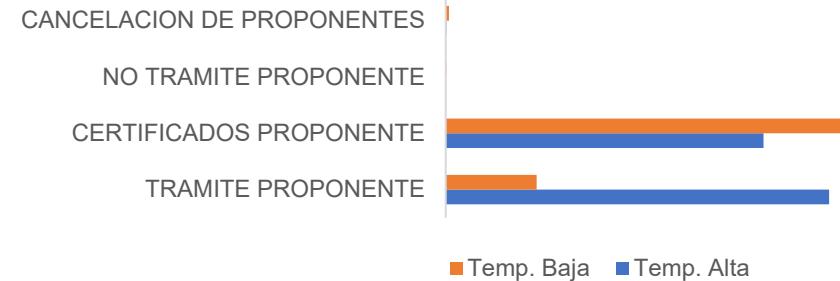
Por sede



REGISTRO UNICO DE PROPONENTES –RUP–: TEMPORADA Y SEDE

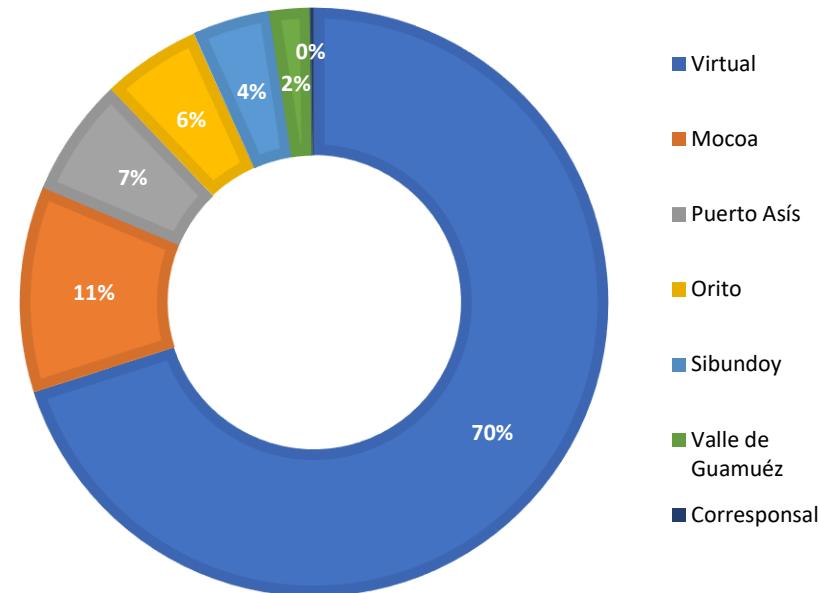
TIPOS Y CANTIDAD DE TRÁMITES EN CADA TEMPORADA

Trámite	Temp. Alta	Temp. Baja
TRÁMITE PROONENTE	480	114
CERTIFICADOS PROONENTE	398	522
NO TRÁMITE PROONENTE		1
CANCELACIÓN DE PROONENTES	1	4
Total general	879	641



Por sede

Sede	Participación
Virtual	70%
Mocoa	11%
Puerto Asís	7%
Orito	5%
Sibundoy	4%
Valle de Guamuéz	2%
Corresponsal	0%



- Virtual
- Mocoa
- Puerto Asís
- Orito
- Sibundoy
- Valle de Guamuéz
- Corresponsal

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Indicador	Fórmula / Método de cálculo	Valor actual	Observaciones / Acciones	Detalle
Nivel de satisfacción usuario	Encuestas de salida (% satisfechos)	99,98%	Refleja un nivel excelente de satisfacción con el servicio.	Total encuestas 13.019; Total satisfechos 13.016 NSU
Tasa de retrabajo	(Trámites devueltos ÷ Total trámites) × 100	0,56%	muy por debajo del límite aceptable del 2%, lo que indica que los trámites se están procesando correctamente desde el inicio, con mínimos errores o devoluciones. Esto refleja eficiencia operativa y calidad en la gestión	Total trámites 67.126; total trámites devueltos 375, Reporte SII
Brecha de personal temporada alta	(Carga total horas – Capacidad instalada horas) ÷ Horas/func.	-2.076,55	La capacidad instalada supera la carga total. Es decir, hay más horas disponibles que las que se necesitan cubrir. Sin embargo, los asesores(sedes) atienden distintas actividades que no se encuentran plasmadas en el informe (aseo, carga administrativa operativa, fidelización de empresarios, apoyo competitividad, alquiler de auditorios, entre otros) dado que, se realizó enfocado a Registros públicos.	No hay brecha de personal. El indicador representa que cada colaborador tiene en promedio 1,5 horas libre diarias en la temporada alta.
Brecha de personal temporada baja	(Carga total horas – Capacidad instalada horas) ÷ Horas/func.	-2.473,88	La capacidad instalada supera la carga total. Es decir, hay más horas disponibles que las que se necesitan cubrir. Sin embargo, los asesores(sedes) atienden distintas actividades que no se encuentran plasmadas en el informe (aseo, carga administrativa operativa, fidelización de empresarios, apoyo competitividad, alquiler de auditorios, entre otros) dado que, se realizó enfocado a Registros públicos.	No hay brecha de personal. El indicador representa que cada colaborador tiene en promedio 3,4 horas libre diarias en la temporada baja.
Trámites por día temporada alta	Total trámites/días hábiles	586	Trámites diarios en temporada alta	Trámites diarios por asesor 39
Trámites por día temporada baja	Total trámites/días hábiles	243	Trámites diarios en temporada baja	Trámites diarios por asesor 27
Capacitación ejecutada (% funcionarios capacitados)	(% funcionarios capacitados)	100%	Todos los funcionarios han sido capacitados	Total colaboradores RP 15; total capacitados 15



CONCLUSIONES

- ✓ El registro mercantil sigue siendo el principal registro Público que lleva la entidad con un 89%.
- ✓ Dada la temporada de renovación oportuna se hace necesario realizar la evaluación clasificando dos temporadas: la temporada alta y la temporada baja
- ✓ La temporada alta (4 meses) representan más del 50% de los trámites anuales en la entidad, por ello la necesidad de fortalecer los equipos para la misma.
- ✓ El 83% de los trámites se atienden de manera directa por los funcionarios que ejercen la función de cajeros
- ✓ Putumayo no cuenta con una ciudad que concentre el 50% o más de los registros. Puerto Asís y Mocoa cuentan con el 46% de los mismos
- ✓ La virtualidad ha crecido, convirtiéndose en la tercera sede con el 21%
- ✓ Comparando los tiempos de cada trámite del estudio de Cargas Laborales del 2022 con los del 2025, se identifica una reducción de tiempos del 25% al 88%, gracias a la implementación de la Política de Cero Papel, adquisición de nuevas herramientas tecnológicas y la promoción de la virtualidad.
- ✓ Con el resultado del estudio se muestra que en temporada alta se tiene un margen de tiempo de 1,5 horas al día para el desarrollo de otras actividades o registros y en temporada baja el tiempo para las actividades diferentes a los registros públicos cuentan con más tiempo (3,4 horas al día), las cuales se reflejan en el avance del PAT de la entidad y en el cumplimiento de los diferentes subplanes.

GRACIAS

