



CÁMARA DE COMERCIO  
D.F. DEL MAGDALENA  
INDICADORES DE GESTIÓN 2024

M	Indicador	Descripción	Clasificación	Tipo	Formula	Proceso	Responsable	Sentido	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Análisis
1	NIVEL DE SATISFACCIÓN	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	CLIENTES SATISFECHOS	15. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	98	%	99,4	<p>Para el periodo enero - junio de 2024 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99,4% de clientes satisfechos. El indicador supera en 1,4 puntos la meta establecida.</p> <p>El análisis para este semestre incluye la siguiente cantidad de usuarios atendidos por servicio:            Servicios Registrales - Palmera 427, Candelaria 216, Pradera 194, Florida 359            Alquiler de salones - Palmera 50, Candelaria 24, Pradera 53, Florida 32            Listados Empresariales: 116            Orientación - Información general: 61 y Comercio exterior: 19            VUE Palmera 92, Candelaria 77, Pradera 76, Florida 52            Conciliación: 49            Asesoría y Consultoría: 197            Capacitación: 52</p> <p>Para el periodo julio-diciembre de 2024 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99,7% de clientes satisfechos superando la meta establecida. El indicador se mantiene con un comportamiento similar al periodo anterior.</p> <p>El análisis para este semestre incluye la siguiente cantidad de usuarios atendidos por servicio:            Servicios Registrales - Palmera 427, Candelaria 216, Pradera 194, Florida 359            Alquiler de salones - Palmera 57, Candelaria 30, Pradera 103, Florida 33            Listados Empresariales: 82            Orientación - Información general: 53 y Comercio exterior: 18            VUE Palmera 68            VUE Candelaria 80            VUE Pradera 55            VUE Florida 73            Conciliación: 93            Incidencia: 19            Asesoría y Consultoría: 282</p>
4	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO CRÍTICO	ENTREGA OPORTUNIDAD EN LA SOLICITUD DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	ORDENES DE COMPRAS CUMPLIDAS/TOTAL ORDENES DE COMPRA GENERADAS	01. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	Positivo	Mensual	98	%	100	<p>Se presenta oportunidad en la entrega de los proveedores críticos en este periodo. la mayor compra de productos y servicios críticos se presenta en el área de Desarrollo Empresarial</p>
7	EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRÍTICOS	PROVEEDORES EFICACES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFICACIA	PROVEEDORES EVALUADOS COMO EFICACES/TOTAL PROVEEDORES EVALUADOS	01. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	Positivo	Semestral	90	%	100	<p>2024-1:            La matriz consolidada de la reevaluación de proveedores del periodo enero a junio 2024, muestra un cumplimiento del indicador del 99%, superando la meta establecida de 90%.</p> <p>Como resultado por áreas se obtuvo:            Administrativo: 100%            TI: 100%            Desarrollo Empresarial: 99%            Conciliadores: 100%            Competitividad: 97%</p> <p>El área de TI no envió reevaluación de Energía Controlada por las compras realizadas en mayo y junio de 2024.</p> <p>2024-2:            La matriz consolidada de la reevaluación de proveedores del periodo julio a diciembre 2024, muestra un cumplimiento del indicador del 99%, superando la meta establecida de 90%.</p> <p>Como resultado por áreas se obtuvo:            Administrativo: 100%            TI: 100%            Desarrollo Empresarial: 99%            Conciliadores: 100%            Competitividad: 98%</p>
13	OPORTUNIDAD EN LA INFORMACION	IDENTIFICA LOS EVENTOS A LOS QUE SE LES ENTREGO OPORTUNAMENTE LA INFORMACION	OPERATIVO	OPORTUNIDAD	NÚMERO DE EVENTOS A LOS QUE SE LE ENTREGO OPORTUNAMENTE LA PUBLICIDAD /TOTAL EVENTOS REALIZADOS	15. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	98	%	100	<p>En el primer semestre de 2024 el indicador presenta un cumplimiento del 100%. Se llevaron a cabo 52 eventos, de los cuales a todos se envió la información de forma oportuna de acuerdo a cada público. A continuación se detallan los eventos:            Actualidad y Copertura - 3            Capacitación a tu medida - 2            Capsules Empresariales - 5            Seminario Taller - 4            Foros virtuales - 10            Innovación - 1            Internacionalización (Comercio Exterior) - 3            MISE Emprendimiento - 14            MISE Fortalecimiento - 4            Participación Ciudadana - 2            Programas o Proyectos, Desarrollo sostenible, MISE POSICIONAMIENTO-Rutas del Valle, Transforma y Alístate, Red de Gerentes - 4</p> <p>En el segundo semestre de 2024 el indicador presenta un cumplimiento del 100%. Se llevaron a cabo 83 eventos, de los cuales a todos se envió la información de forma oportuna de acuerdo a cada público. A continuación se detallan los eventos:            Actualidad y copertura - 4            Capacitación a tu medida - 9            Capsules Empresariales - 5            Educación Continua Diplomados - 1            Educación Continua Seminarios - Talleres - 2            Formación virtual (Campus) - 15            Innovación - 5            Internacionalización - 17            MISE Emprendimiento - 14            MISE Fortalecimiento - 4            Proyectos o Programas (Desarrollo sostenible, MISE POSICIONAMIENTO-Rutas del Valle, Transforma y Alístate, Red de Gerentes, Empresas Más Productivas, Desarrollo de Proveedores Ropales, PALMIRA TURISTICA, Empresarios Afiliados) - 8</p>
15	NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES A PARTIR DEL DISEÑO DE PLANES ESTRATÉGICOS QUE SE NERVEN DE LOS PLANES DE TRABAJO ANUALES.	ESTRATÉGICO	EFFECTIVIDAD	LINEAS DE VALOR Y LINEAS DE SOPORTE	01. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	89	%	98,80	<p>El indicador presenta un incremento del 9,8% frente a la meta establecida (89%) y 1,1% frente al año anterior, el valor está representado por:</p> <p>Lineas de Valor cumplimiento del 97,6%, representado así:            Servicios Registrales: 15 de 16 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 99,2%            Servicios Empresariales: 2 de 4 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 93%            Desarrollo Empresarial: 26 de 33 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 96,2%            Desarrollo Regional: 5 de 5 Metas al 100%.</p> <p>Lineas de soporte cumplimiento del 100%, representado así:            Sistema Integrado de Gestión Sostenible (SIGES): 1 de 1 Meta al 100%            Comunicaciones e Imagen Corporativa: 1 de 1 Meta al 100%            TIC: 3 de 3 Metas al 100%            Gestión Humana: 9 de 9 Metas al 100%            Gestión Estratégica y Financiera: 5 de 5 Metas al 100%            Infraestructura: 4 metas de 4 al 100%.</p>
27	NIVEL DE LOGRO DE EXPECTATIVAS PARTICIPANTES FORMACION	IDENTIFICA LOS ASISTENTES QUE CUMPLAN SUS EXPECTATIVAS AL ASISTIR AL EVENTO.	TÁCTICO	EFICACIA	Nº PERSONAS QUE CONSIDERAN CUMPLIERON LAS EXPECTATIVAS /TOTAL PERSONAS CAPACITADAS QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA	02. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACION	Positivo	Anual	97	%	99,8	<p>El indicador en el 2024 se ubica en un nivel de cumplimiento del 99,7%. Está 1,6 puntos porcentuales por encima de la meta establecida con respecto al 2023.</p>
30	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA CERTIFICACION EN BLOQUE	ENTREGA OPORTUNA Y PRECISA DE LOS CERTIFICADOS EN BLOQUE	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NO. DE CERTIFICADOS QUE CUMPLEN TIEMPO ESTANDAR /NO CERTIFICADOS SOLICITADOS	16. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	99,9	<p>Se destaca un cumplimiento del 100% en la emisión de certificados.</p> <p>Este resultado refleja el excelente desempeño del equipo, que ha cumplido con los tiempos establecidos de manera eficiente y sin contratiempos. La atención a la calidad en cada fase del proceso ha sido clave para alcanzar este éxito, demostrando nuestra capacidad para manejar grandes volúmenes de trabajo sin sacrificar en la precisión ni la eficacia. Este logro reafirma nuestro compromiso con la excelencia y nos impulsa a continuar manteniendo altos estándares operativos en todos los aspectos de nuestro labor, asegurando siempre un servicio confiable y de calidad para nuestros usuarios.</p>
31	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE MATRICULA	MATRICULAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS Y CON EL TIEMPO ESTANDAR	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NO. DE MATRICULAS REALIZADAS EN EL MES QUE CUMPLEN CON EL TIEMPO ESTANDAR /NO. TOTAL DE MATRICULAS SOLICITADAS EN EL MES	16. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	96,3	<p>Para el año 2024 el equipo ha alcanzado un cumplimiento del 96,33%, un resultado cercano a los estándares habituales, que refleja un desempeño sólido y consistente. A medida que avanzan, siguen comprometidos con la mejora continua, enfocándose en identificar nuevas oportunidades para optimizar aún más la eficiencia y confiabilidad de sus servicios.</p>
32	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE INSCRIPCION	INSCRIPCIONES QUE CUMPLEN CON EL TIEMPO ESTABLECIDO /A TOTAL DE INSCRIPCIONES EN EL MES	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NO. DE INSCRIPCIONES QUE CUMPLEN CON EL TIEMPO ESTABLECIDO /A TOTAL DE INSCRIPCIONES EN EL MES	16. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	99,94	<p>Para este año 2024 se alcanzó un resultado de 99,94% en el indicador de inscripciones, lo que refleja una notable mejora. Este avance es testimonio del compromiso y el trabajo conjunto del equipo para optimizar una mayor prestación del servicio del registro mercantil.</p>
33	DEVOLUCION CERTIFICADOS JUSTIFICADAS	INFORMACION CORRECTA EN LA EMISION DE LOS CERTIFICADOS	TÁCTICO	EFICACIA	NO. DE DEVOLUCIONES DE CERTIFICADOS JUSTIFICADAS	16. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Negativo	Mensual	1	CANTIDAD	1	<p>Se identifica que para el año 2024 solo se presentó 1 devolución de certificados</p>

ID	Indicador	Descripción	Clasificación	Tipo	Formula	Proceso	Responsable	Servicio	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Análisis
63	ÍNDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIFICA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	TÁCTICO	EFICACIA	ÍNDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	AA. GESTIÓN HUMANA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO		Positivo	Anual	90 %	92,90	Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 92,9% que equivale a un nivel de satisfacción ubicado en el rango Alto, pasando la meta de 90% y superando el resultado del año anterior en 0,1 punto pasando de 92,8% a 92,9%. Las recomendaciones del informe serán revisadas con el comité de convivencia laboral y los jefes de área.
74	ÍNDICE DE AUSENTISMO	MEDE EL NIVEL DE AUSENTISMO DE TODOS LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	HORAS AUSENTES TODO EL PERSONAL / HORAS PROGRAMADAS LABORALES	AA. GESTIÓN HUMANA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD		Negativo	Mensual	3 %	1,25	El indicador para el año 2024 presenta un resultado total de 1,25, lo que equivale a 1,75 puntos menos a la meta establecida de 3. Adicional: * Se presentaron las vacaciones generales y que corresponden a cada empleado * Inapuntados por enfermedades generales * No se reportan aislamiento o casos de COVID.
87	NIVEL DE LOGRO DE OBJETIVOS PARTICIPACIÓN DE LOS EVENTOS COMERCIALES	NIVEL DE IMPACTO EN LA PARTICIPACIÓN DE LOS EVENTOS COMERCIALES. # EMPRESAS QUE LOGRAN SU OBJETIVO EN EL EVENTO COMERCIAL / TOTAL EMPRESAS PARTICIPANTES EN LOS EVENTOS COMERCIALES	TÁCTICO	EFICACIA	# EMPRESAS QUE LOGRAN SU OBJETIVO EN EL EVENTO COMERCIAL / TOTAL EMPRESAS PARTICIPANTES EN LOS EVENTOS COMERCIALES	DE DESARROLLO EMPRESARIAL	ASISTENTE DE INTERNACIONALIZACIÓN		Positivo	Anual	95 %	100,00	El indicador presenta un comportamiento superior a la meta establecida (90%), logrando un cumplimiento del 100% ubicándose así 10 puntos arriba de dicha meta. Frente al año anterior 2023, se mantuvo el cumplimiento al 100%. En 2024 se desarrollaron los siguientes eventos, en los cuales se logró que todas las empresas participantes cumplieran sus objetivos al participar en los eventos comerciales: - Enero, Colombia de las Américas, 20 empresas participantes - Marzo, Macroevento de ProCobocoba, 18 empresas participantes - Julio, Colombiamoda y Colombiatea, 20 empresas participantes
88	NIVEL DE CRECIMIENTO DE AFILIADOS	NIVEL DE CRECIMIENTO DE AFILIADOS: # AFILIADOS EN EL AÑO. # AFILIADOS AÑO ANTERIOR / # AFILIADOS AÑO ANTERIOR	ESTRATÉGICO	EFFECTIVIDAD	# AFILIADOS EN EL AÑO. # AFILIADOS AÑO ANTERIOR / # AFILIADOS AÑO ANTERIOR	DL. PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD		Positivo	Anual	0 %	24,00	El indicador cumple la meta establecida. Para el año 2024 se logra mantener e incrementar en 78 los afiliados, obteniendo en total al cierre del periodo 403 frente a 325 del año 2023. En relación a la meta interna establecida (300) se incrementa en 111,9% el número de afiliados. El comportamiento se debe a las desafiliaciones que se hacen en cumplimiento de los requisitos de la normatividad. Afiliados nuevos 117 y desafiliaciones 39
89	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS PALMIRA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	AA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIERIR DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	85 %	100,00	El cumplimiento de los requerimientos de del 100% para la vigencia del año 2024 en la sede de Palmira, lo que significa que todas las solicitudes de reserva (MR) fueron atendidas cumpliendo con los requisitos establecidos. Esto es un resultado altamente positivo, ya que refleja que el servicio de alquiler de salas y auditorios en Palmira está funcionando de manera eficiente, y todos los solicitantes recibieron lo que pidieron en términos de espacio y condiciones requeridas para sus eventos. Esto refleja una excelente capacidad de atención a las solicitudes y una gestión eficaz de los recursos disponibles.
90	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS PRADERA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	AA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIERIR DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	85 %	100,00	Para el año 2024 se presenta un aumento de reservas en los usuarios estatales siendo estos, los más beneficiados por los espacios locativos disponibles en la entidad. Posteriormente, se ubican los usuarios internos con un aumento mínimo de reservas, y por último se encuentra la cantidad de reservas privadas con un aumento considerable para la vigencia medida, logrando cumplir con la meta del proceso con la prestación del servicio de alquiler de espacios locativos.
91	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS CANDELAJA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	AA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIERIR DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	85 %	100,00	La sede de Candalaria para la vigencia del 2024 ha logrado cumplir con las metas establecidas en el proceso, destacándose la Cámara de Comercio como la entidad con mayor número de eventos realizados en beneficio de los comerciantes, gracias a los diversos programas implementados. Se agotan las entidades estatales, especialmente la Alcaldía Municipal, aunque se observa una ligera disminución en su participación en los últimos años.
92	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS FLORIDA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	AA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIERIR DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	85 %	81,01	En el año 2024 la capacidad de respuesta de la sede de Florida logra cumplir un 81% la CCP como usuario interno con el mayor número de eventos realizados para esta vigencia. La disminución y el no cumplimiento de la meta fue porque se presentaron 15 cancelaciones, las cuales corresponden a eventos denominados: programa vara (2), habilidades financieras (2), laboratorio (2), asesorías a la mano (7) de la CCP quienes tenían varias fechas agendadas pero teniendo en cuenta los arreglos de infraestructura (cambio de piso) que se presentaron en la sede Florida debieron modificar, cabe resaltar que lograron terminar su proyecto en la fecha prevista y de entidades estatales Alcaldía municipal (2).
100	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS (INFRAESTRUCTURA)	MEDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA A PARTIR DEL DISEÑO DE PLANES DE TRABAJO ESTRATÉGICOS, QUE SE NUTRE DE LOS PLANES DE TRABAJO ANUALES	TÁCTICO	CUMPLIMIENTO	# METAS CUMPLIDAS/ METAS ESTABLECIDAS	AA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIERIR DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	100 %	100,00	El Nivel de Cumplimiento de las Metas (Infraestructura) para la vigencia 2024 ha logrado avanzar significativamente en la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física. Las actividades planificadas en los diversos componentes, como construcciones, maquinaria y equipos, instalaciones eléctricas, entre otros, han sido atendidas según lo previsto, garantizando instalaciones funcionales y de calidad. Este cumplimiento refuerza la capacidad de la entidad para ofrecer servicios eficientes y en condiciones óptimas.
101	CIERRE DE BRECHAS DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	MEDE QUE SE TOMEN LAS ACCIONES PERTINENTES PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	OPERATIVO	EFICACIA	NECESIDADES DE COMPETENCIAS COMIDAS / TOTAL NECESIDADES DE COMPETENCIAS	AA. GESTIÓN HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	85 %	88,89	El Cierre de Brechas de Competencias del personal para la vigencia evaluada con un 88,89% es un resultado muy favorable. La entidad ha logrado abordar la mayoría de las competencias necesarias, y la competencia pendiente tiene un plan claro para ser cerrada en 2025. Esto indica un enfoque proactivo y estratégico para el desarrollo de habilidades del personal. En general, la entidad ha gestionado eficazmente el desarrollo de competencias, logrando un alto nivel de cumplimiento.
102	MEJORA (CORRECTIVAS Y DE MEJORA)	MEDE EL NIVEL DE AVANCE EN EL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DE AUDITORIAS, SATISFACCIÓN AL CLIENTE, INDICADORES, ETC. DE TODOS LOS PROCESOS EN EL PERIODO EVALUADO TENIENDO EN CUENTA LAS ACCIONES ABIERTAS DE OTROS PERIODOS	TÁCTICO	EFICACIA	AVANCE EN EL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	DD. GESTIÓN SOSTENIBLE	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD		Positivo	Anual	90 %	96,87	Para el año 2024 el indicador tiene un cumplimiento de 96,87%, superior a la meta establecida (90) en 6,87 puntos. El cumplimiento de las acciones se evidencia gracias al seguimiento y acompañamiento constante para la ejecución de las acciones, adicional a los instrumentos dispuestos por la Cámara de Comercio de Palmira, los cuales continúan siendo adecuados para medir el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se realizó el cierre de las acciones establecidas de forma oportuna y adecuada. Las acciones que se encuentran abiertas a la fecha tienen establecida fecha de cierre para 2025: 9 Acciones de Mejora pendientes por ejecutar al 100%: 4 de - AA. PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA 4 de - AA. GESTIÓN HUMANA 1 de - RR. COMUNICACIONES (IMAGEN CORPORATIVA)
105	ESTADO DE PROTECCIÓN EQUIPOS CLIENTES	MEDE EL ESTADO DE PROTECCIÓN DE LOS EQUIPOS CLIENTES Y SERVIDORES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFICIENCIA	CUENTAS CON PROTECCIÓN DE ESTADO NORMAL / NÚMERO TOTAL DE CUENTAS	A2. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI		Positivo	Mensual	98 %	99,56	En 2024, los equipos estuvieron protegidos, algunos estuvieron pagados por periodo de vacaciones de algunos empleados, de acuerdo a lo anterior se garantizó la protección a los equipos clientes.
106	SATISFACCIÓN EN LAS SOLUCIONES TI	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS SOLUCIONES QUE BRINDA EL ÁREA DE TI EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES REALIZADAS	OPERATIVO	EFICACIA	TOTAL USUARIOS SATISFECHOS / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	A2. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI		Positivo	Semestral	99 %	100	2024-1: El 100% de los encuestados manifiestan satisfacción en la atención con las soluciones que se brindan desde el área de TI cumpliendo con la meta del indicador de satisfacción. 2024-2: Se cumple con la meta para el indicador donde se ejecutaron los mantenimientos programados en el primer semestre del 2024.
107	DISPONIBILIDAD MINUTOS LABORALES INTERNET CNW	MEDE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET PARA PALMIRA, PRADERA, FLORIDA Y CANDELAJA SOBRE LOS MINUTOS LABORALES	OPERATIVO	EFICIENCIA	TOTAL MINUTOS DISPONIBLES DE INTERNET EN EL MES / TOTAL MINUTOS EN EL MES	A2. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI		Positivo	Mensual	99,6 %	99,89	En 2024 no se presentaron incidentes, por tal motivo se garantizó la disponibilidad del servicio de internet para la entidad por parte del proveedor.
108	GESTIÓN DEL RIESGO	MEDE LA EFECTIVIDAD EN LA ORGANIZACIÓN PARA MITIGAR LA MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS	ESTRATÉGICO	EFFECTIVIDAD	RIESGOS MITIGADOS / TOTAL RIESGOS	DD. GESTIÓN SOSTENIBLE	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD		Positivo	Anual	80 %	99,19	Se materializó 1 riesgo: ID.224: Riesgo Operativo: Interrupción del servicio por fallas en el fluido eléctrico En 2024 se documentó 5 nuevos riesgos y se afirmó 1 riesgo que no se han materializado y tiene calificaciones muy bajas
109	DISPONIBILIDAD MINUTOS LABORALES INTERNET MC	MEDE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET PARA PALMIRA, PRADERA, FLORIDA Y CANDELAJA SOBRE LOS MINUTOS LABORALES	OPERATIVO	EFICIENCIA	TOTAL MINUTOS DISPONIBLES DE INTERNET EN EL MES / TOTAL MINUTOS INTERNET EN EL MES	A2. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI		Positivo	Mensual	99,7 %	100	En 2024 no se presentaron incidentes, por tal motivo se garantizó la disponibilidad del servicio de internet para la entidad.
113	COBERTURA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	MEDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	OPERATIVO	COBERTURA	NÚMERO DE FUNCIONARIOS EVALUADOS VIGENCIA ACTUAL / NÚMERO DE FUNCIONARIOS TOTALES	AA. GESTIÓN HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES		Positivo	Anual	97 %	100,00	Total de empleados elegibles para la evaluación: 38 Empleados evaluados: 35 Empleados no evaluados: 3 2 empleados reevaluaron en diciembre 2023 y enero 2024 1 empleado estaba con incapacidad mayor a 90 días La tasa de participación refleja un buen nivel de compromiso por parte de los colaboradores en el proceso de evaluación. Sin embargo, las ausencias de algunos empleados debido a enfermedades e incapacidades con circunstancias excepcionales que no afectan negativamente la efectividad del proceso de evaluación y por lo que no se consideran en la evaluación de la cobertura, dado que no está directamente relacionada con el desempeño organizacional, sino con factores externos (enfermedad) en el mes de diciembre 2023 y enero 2024 de dos personas que aplicaban a esta evaluación y otra persona que tenía una incapacidad mayor a 90 días. Esto significa que la cobertura no refleja deficiencias en el proceso, sino más bien situaciones fuera del control de la organización. Este porcentaje también muestra que el sistema de evaluación está bien implementado y es accesible para toda la organización.
117	DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACIÓN E INSUWENCA)	CALIFICACIÓN PROMEDIO EN EL ÚLTIMO SEMESTRE	OPERATIVO	CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS OPERADORES EN EL ÚLTIMO SEMESTRE (INSUWENCA Y CONCILIACIÓN)	VI.05. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS		Positivo	Semestral	4,5 %	5	PARA EL 2024 SE EVIDENCIA QUE LOS CONCILIADORES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CAPACITADOS PARA LLEVAR A CABO AGENCIAS, TODA VEZ QUE SU CALIFICACIÓN ES DE 5, SUPERANDO ASÍ LA META (4,5).
119	NIVEL DE APRENDIZAJE EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	MEDE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE EL EVENTO PERMITIÓ QUE APRENDIERAN O SE ACTUALIZARÁN PERSONAS CAPACITADAS	TÁCTICO	EFICACIA	# DE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE EL EVENTO PERMITIÓ QUE APRENDIERAN O SE ACTUALIZARÁN / TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA PREGUNTA	VI. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACIÓN		Positivo	Anual	97 %	99,12	El indicador en el 2024 se ubica en un nivel de cumplimiento del 99,12%. El indicador aumentó en un 0,7% con respecto al 2023.
120	NIVEL DE CONTRIBUCIÓN NECESIDADES DE FORMACIÓN	MEDE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE LOS TEMAS TRATADOS CONTRIBUYEN A SATISFACER SUS NECESIDADES PERSONAS CAPACITADAS	TÁCTICO	EFICACIA	# PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE LOS TEMAS TRATADOS CONTRIBUYEN A SATISFACER SUS NECESIDADES / TOTAL PERSONAS CAPACITADAS QUE RESPONDEN LA PREGUNTA	VI. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACIÓN		Positivo	Anual	97 %	98,90	El indicador en el 2024 se ubica en un nivel de cumplimiento del 98,90. 9 puntos porcentuales por encima del indicador del 2023.



ID	Indicador	Descripción	Clasificación	Tipo	Formula	Proceso	Responsable	Sentido	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Análisis
123	NIVEL DE IMPACTO EN CONCLUSIÓN	ESTE INDICADOR ESTARA ARTICULADO A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS, DE TAL MANERA QUE SI BIEN LE AFUNTAMOS A DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO DEL PROCESO TAMBIEN SE MONITORE LA NECESIDAD DEL USUARIO	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	# DE ACHIEVOS FIRMADOS / TOTAL DE AUDIENCIAS	VÍO. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Anual	30	%	55,71	En 2024 se recibieron un total de 70 solicitudes, de las cuales 61 han sido remuneradas (3 desistimientos) y 9 gratuitas, además de 2 audiencias suspendidas correspondientes al año 2023. Se han firmado 19 acuerdos, lo que representa un 59% de las audiencias realizadas, alcanzando así la meta establecida para septiembre, la cual ya se supera en un 29%. En cuanto al incremento proyectado de audiencias remuneradas, se ha logrado un avance del 100% (59 audiencias), mientras que en las gratuitas se ha alcanzado un 60% (9 audiencias).
125	CUMPLIMIENTO PLAN DE MANTENIMIENTOS	APLICA PARA LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE LOS DISPOSITIVOS TECNOLOGICOS DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	CUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS/CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Semestral	95	%	100	2024-1: Con una muestra de 28 empleados encuestados se identifica que la satisfacción esta en el 100% cumpliendo de esta forma con la meta establecida para el indicador. 2024-2: Para el segundo semestre de 2024 se cumplió con la meta del 95% del indicador de cumplimiento de plan de mantenimientos para la entidad, de acuerdo al cronograma de mantenimientos programados.
126	DISPONIBILIDAD SERVIDORES VPS	LOS SERVIDORES VPS GRUPLAN LA DISPONIBILIDAD DE LAS SOLUCIONES TECNOLOGICAS COMO PORTAL WEB, CORREOS ELECTRONICOS CORPORATIVOS, PHPLIST Y APLICATIVO DE PROYECTOS.	OPERATIVO	EFICIENCIA	DISPONIBILIDAD MINUTOS MES/MINUTOS REALES DISPONIBLES	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Mensual	99,5	%	100	En 2024 no se presentaron incidentes que afectaran el servidor VPS, por tal motivo se garantiza la disponibilidad del servicio del servidor VPS para la entidad.
129	USABILIDAD VUE	SE CREA INDICADOR PARA MEDIR LA USABILIDAD DE LA VENTANILLA UNICA EMPRESARIAL VUE.	TÁCTICO	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE MATRICULAS INGRESADAS A TRAVÉS DE LA VUE / NÚMERO DE MATRICULAS INGRESADAS VIRTUALMENTE	V1. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Anual	70	%	82,43	La meta es que al menos el 70% de las matrículas realizadas en todo el año se realicen a través de la VUE, para el mes de septiembre se tiene un acumulado de 3.651 comerciantes matriculados de los cuales 3.072 lo realizaron por la VUE (84,1%), lo que muestra que a la fecha la meta fijada para 2024 se ha superado en un 14,12%.
130	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS	SE CREA INDICADOR CON EL FIN DE DAR SEGUIMIENTO A LA USABILIDAD DE NUESTROS SERVICIOS VIRTUALES.	TÁCTICO	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE TRÁMITES INGRESADOS DE MANERA VIRTUAL / NÚMERO TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS EN EL AÑO	V1. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Anual	50	%	67,61	Se establece que la meta de atención virtual para 2024 sea de 50%. A la fecha de la presente medición se tiene que del total de 80.465 trámites, 54.399 fueron virtuales, para un acumulado de trámites virtuales de 67,60%, logrando superar la meta fijada para 2024 en un 17,60%.
131	CALIDAD DEL SERVICIO (USUARIOS INTERNOS)	CALIDAD DEL SERVICIO (USUARIOS INTERNOS) = # DE USUARIOS CON CUMPLIMIENTO DE EFECTIVIDAD / TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# DE USUARIOS CON CUMPLIMIENTO DE EFECTIVIDAD / TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	IA. INFRAESTRUCTURA Y ADQUIER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	70	%	100,00	Dado que el indicador de Calidad del Servicio (Usuarios Internos) es de reciente implementación, es comprensible que aún se encuentren procesos de ajuste en el registro de datos. La clave estará en fortalecer el uso y la precisión del formato de registro para garantizar que se capture información detallada sobre la efectividad del servicio brindado. Para el análisis actual del indicador Calidad del Servicio (Usuarios Internos), el reto que se identifica no está en la gestión del formato de registro, sino en fortalecer su uso para garantizar que se incluyan datos más detallados y específicos sobre el cumplimiento de efectividad en la atención. Esto permitirá contar con una medición más precisa y efectiva de la calidad del servicio brindado, facilitando la toma de decisiones para mejorar el proceso y la atención a los usuarios internos.
132	PERMANENCIA DE AFILIADOS	PERMANENCIA DE AFILIADOS = AFILIADOS QUE PERMANECEN EN EL AÑO (RENOVADOS CUMPLIENDO REQUISITOS) / TOTAL DE AFILIADOS EN EL AÑO	TÁCTICO	EFICACIA	AFILIADOS QUE PERMANECEN EN EL AÑO / TOTAL DE AFILIADOS EN EL AÑO	DI. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Anual	70	%	70,97	De los 403 afiliados que se registran al finalizar el año 2024, 286 Afiliados permanecen, es decir que se mantiene por renovar o cumplir los requisitos de ley. Con lo anterior se logra un cumplimiento del 70,97% del indicador sobre un 70% de la meta establecida.
133	INDICE DE SATISFACCION RESOLUCION QUEJA	INDICE DE SATISFACCION RESOLUCION QUEJA CORRESPONDE A LA CALIFICACION DEL USUARIO A LA RESPUESTA RECIBIDA DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO.	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	USUARIOS SATISFECOS CON LA RESPUESTA RECIBIDA / CON EL TIEMPO TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	70	%	100	2024-1: El resultado presenta 300% de cumplimiento, 300% mayor a la meta establecida. Las 3 quejas presentan satisfacción con la respuesta recibida y cumplimiento del tiempo. 2024-2: Se recibieron 4 quejas, todos los usuarios manifestaron estar satisfechos con la respuesta recibida y con el tiempo.
134	NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PROGRAMAS O PROYECTOS	NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PROGRAMAS O PROYECTOS: #SE EMPRESAS QUE CUMPLIARON EL PROGRAMA O PROYECTO / TOTAL DE EMPRESAS PLANIFICADAS PARA PARTICIPAR EN PROGRAMAS O PROYECTOS	ESTRATÉGICO	EFICACIA	#DE EMPRESAS QUE CUMPLIARON EL PROGRAMA O PROYECTO / TOTAL DE EMPRESAS PLANIFICADAS PARA PARTICIPAR EN PROGRAMAS O PROYECTOS	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	70	%	105,26	Debido al cumplimiento por encima de esta meta no se requiere análisis adicional ni toma de acciones.
135	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA: # EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA / TOTAL DE EMPRESAS QUE CUMPLIARON EL PROGRAMA O PROYECTO	TÁCTICO	EFICACIA	# EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA / TOTAL DE EMPRESAS QUE CUMPLIARON EL PROGRAMA O PROYECTO	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	80	%	94,87	En el seguimiento a los programas con implementación de herramientas se determina que cumple la meta, no es necesario implementar acciones adicionales.
136	CONTRIBUCIÓN A LA FORMALIZACIÓN	CONTRIBUCIÓN A LA FORMALIZACIÓN: # EMPRESAS FORMALAS AÑO ACTUAL - EMPRESAS FORMALAS AÑO ANTERIOR / EMPRESAS FORMALAS AÑO ANTERIOR	ESTRATÉGICO	EFICACIA	# EMPRESAS FORMALAS AÑO ACTUAL - EMPRESAS FORMALAS AÑO ANTERIOR / EMPRESAS FORMALAS AÑO ANTERIOR	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	10	%	10,08	El indicador se encuentra dentro de la meta esperada para el periodo 2024, no amerita desarrollar algún tipo de acción.
137	EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE DE BRECHAS EMPRENDEDORES	EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE DE BRECHAS EMPRENDEDORES: SUMATORIA DE EES INTERVENIDOS CERRADOS POR CADA EMPRENDEDOR / SUMATORIA DE EES A INTERVENIR POR CADA EMPRENDEDOR	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	SUMATORIA DE EES INTERVENIDOS CERRADOS POR CADA EMPRENDEDOR / SUMATORIA DE EES A INTERVENIR POR CADA EMPRENDEDOR	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD	Positivo	Anual	60	%	77,59	Para el año 2024 se contó con la participación de 29 emprendedores en el marco del programa despegue por emprendimiento, en el cual fueron evaluados en los 8 ejes de Validación Financiera, Mercadeo y Branding, Ideación y diseño de producto, Marketing digital, legislación del proyecto emprendedor, gestión de recursos, Gestión de ventas y Desarrollo del Pitch (PUESTA EN ESCENA). Logrando obtener como resultado que los 29 emprendedores mejoraron en 180 ejes de los 232 a intervenir entre todos.
138	LIQUIDEZ	LIQUIDEZ (PASIVO) = ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	DI. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y CONTADORIA	Positivo	Anual	1	Numero	3,73	El resultado indica que la Cámara por cada peso (\$1) que adeuda en el corto plazo, dispone de \$3.73 para pagar. Los valores de activo corriente y pasivo corriente se encuentran expresados en miles de pesos.
139	FASA DE CONVERSION SITIO WEB	EL INDICADOR MIDE LA INTERACCION DE LOS USUARIOS CON EL SITIO WEB	TÁCTICO	EFICACIA	NÚMERO DE INTERACCIONES CON LA PAGINA/VISITANTES DEL PORTAL	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	1	%	5,92	2024-1: Para el primer periodo del año 2024 el indicador se encuentra en 8,4% de cumplimiento superando la meta. 2024-2: El CTR del sitio web de la Cámara de Comercio para el segundo semestre de 2024, con un 4,3%, es notablemente superior a la meta establecida de 1%, lo que indica un desempeño eficaz en la atracción y retención de usuarios y refleja efectividad en las estrategias de marketing digital implementadas, como la relevancia del contenido.
140	PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVICIOS REGISTRALES	MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO DE TRÁMITES (REGISTRO MECANITIL, PROYONDENTES Y ECUIL) COMPARANDO EL TIEMPO REAL INVERTIDO PARA COMPLETAR LOS TRÁMITES CON EL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO, PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL PROCESO Y LA CARGA DE TRABAJO.	OPERATIVO	EFICIENCIA	TIEMPO TOTAL TRÁMITES/TIEMPO ESTANDAR POR MES	V1. SERVICIOS REGISTRALES	DIRECCION JURIDICA	Positivo	Mensual	80	%	89,77	En 2024 se observó una reducción significativa en el tiempo total dedicado a los trámites. Esto sugiere que la eficiencia en el manejo de los trámites mejoró, aunque aún no se logró cumplir completamente. Ad más, aunque la productividad en términos de desviación fue menos favorable en enero, la reducción del tiempo total de trámites indica un esfuerzo por mejorar la eficiencia operativa.
141	INDICE DE NO DISCRIMINACIÓN	MEDIR EL NIVEL DE PERCEPCION FRENTE A LA NO DISCRIMINACION DE LOS USUARIOS INTERNOS	TÁCTICO	EFICACIA	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL FACTOR DISCRIMINACION	AA. GESTION HUMANA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Positivo	Anual	90	%	95,80	Para el 2024 correspondió la primera medición, la cual se ubica en una calificación de 9.58 que lo ubica en el rango Muy Alto. En este factor se resalta que los colaboradores no se han sentido ni han sido víctimas de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales; que la Cámara respalda la política y principios de igualdad en condiciones laborales y en el trato a las personas; y que se brinda un trato digno y oportuno, así como permisos para atender emergencias familiares, con hijos o adultos mayores enfermos.
142	NIVEL DE SATISFACCION NO DISCRIMINACION	MEDIR EL NIVEL DE PERCEPCION FRENTE A LA NO DISCRIMINACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NIVEL DE SATISFACCION NO DISCRIMINACION	AA. GESTION HUMANA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Semestral	98	%	99,7	Para el periodo 2024-1 el indicador presenta un cumplimiento de 99,5, es decir, 1,5 puntos superior a la meta establecida del 98%, lo que indica que los usuarios no han sido víctimas de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales al acceder a los servicios de la entidad. Para el periodo 2024-2 el indicador presenta un cumplimiento de 100, es decir, 2 puntos superior a la meta establecida del 98%, lo que indica que los usuarios no han sido víctimas de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales al acceder a los servicios de la entidad.