

ID	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	SCIENTES SATISFECHOS	VS. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	98	%	99,6	<p>Para el periodo enero - junio de 2025 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99,5% de clientes satisfechos. El indicador supera en 1,5 puntos la meta establecida para 1.865 usuarios.</p> <p>El análisis para este semestre incluye la siguiente cantidad de usuarios atendidos por servicio:            Servicio Registrales - Palmira 317, Candelaria: 117, Pradera: 241, Florida: 192            Alquiler de salones - Palmira: 63, Candelaria: 84, Pradera: 188, Florida: 30            Orientación - Información general: 11 y Comercio exterior: 66            VUE: Palmira: 80, Candelaria: 80, Pradera: 51, Florida: 84            Conciliación: 41            Insolvencia: 4            Asesoría y Consultoría: 253            Capacitación: 75</p> <p>Todos los servicios presentan una satisfacción del 100% a excepción de Capacitación: 98,5% y Asesorías y Consultoría: 99,7%. Sin embargo, todos los resultados en general son superiores a la meta.</p> <p>Para el periodo julio-diciembre de 2025 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99,7% de clientes satisfechos superando la meta establecida. El indicador supera en 0,2 puntos el periodo anterior.</p> <p>El análisis para este semestre incluye la siguiente cantidad de usuarios atendidos por servicio:            Servicio Registrales - Palmira: 223, Candelaria: 70, Pradera: 73, Florida: 83            Alquiler de salones - Palmira: 63, Candelaria: 41, Pradera: 95, Florida: 34            Orientación - Información general: 49 y Comercio exterior: 11            VUE: Palmira: 116, Candelaria: 63, Pradera: 42, Florida: 51            Conciliación: 36            Insolvencia: 7            Asesoría y Consultoría: 499            Capacitación: 84</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 CUMPLIDOS/TOTAL ORDENES DE COMPRA GENERADAS	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	Positivo	Mensual	98	%	100	Se presenta oportunidad en la entrega de los proveedores críticos en este periodo.
7	EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS	PROVEEDORES EFICACES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFICACIA	PROVEEDORES EVALUADOS COMO EFICACES/TOTAL PROVEEDORES EVALUADOS	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	Positivo	Semestral	90	%	100	<p>2025-1:            La matriz consolidada de la reevaluación de proveedores del periodo enero a junio 2025, evidencia 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: 99%</p> <p>2025-2:            La matriz consolidada de la reevaluación de proveedores del periodo julio a diciembre 2025, evidencia cumplimiento del indicador del 99%, superando la meta establecida de 90%.</p> <p>Como resultado por áreas se obtuvo:            Administrativo: 100%            TI: 100%            PSD: 100%            Desarrollo Empresarial: 99%            Conciliadores: 100%            Competitividad: 99%</p>
13	OPORTUNIDAD EN LA INFORMACION	IDENTIFICA LOS EVENTOS A LOS QUE SE LES ENTREGO OPORTUNAMENTE LA INFORMACION	OPERATIVO	OPORTUNIDAD	NUMERO DE EVENTOS A LOS QUE SE LES ENTREGO OPORTUNAMENTE LA PUBLICIDAD /TOTAL EVENTOS REALIZADOS	VS. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	98	%	100	<p>El cumplimiento de este indicador se evidencia en el cumplimiento del 100% de la información de los eventos que se genera y se entrega a cada público y a cada público en los eventos.</p> <p>Actualidad y Cobertura - 4            Internacionalización (Comercio Exterior) - 11            Formación Virtual - 18            Capítulos Empresariales - 5            Seminario Taller - 4            Diplomados - 1            MISE Fortalecimiento - 3            MISE Emprendimiento - 22            Ruta Yari - 1            Innovación - 1            Programas o Proyectos: Creciendo con tu negocio; Mi negocio digital; Ruta del Valle; programa de acompañamiento INVIMA; Transforma y Alízate - 5</p> <p>En el segundo semestre de 2025 el indicador presenta un cumplimiento del 100%. Se llevaron a cabo 94 eventos, de los cuales a su vez se envió la información de forma oportuna de acuerdo a cada público. A continuación se detallan los eventos:</p> <p>Actualidad y Cobertura - 3            Comercio Exterior - 7            Formación virtual - 21            Capítulos Empresariales - 3            Diplomados - 2            Soluciones a tu medida - 3            MISE Fortalecimiento - 4            MISE Emprendimiento - 15            Ruta Yari - 1            Innovación - 3</p>
15	NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	MEDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES A PARTIR DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, QUE SE NUTRE DE LOS PLANES DE TRABAJO ANUALES.	ESTRATEGICO	EFFECTIVIDAD	LINEAS DE VALOR Y LINEAS DE SOPORTE	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	89	%	97,72	<p>El indicador presenta un incremento del 8,7 puntos (97,7%) frente a la meta establecida (89%), el valor está representado por:</p> <p>Líneas de Valor cumplimiento del 95,4%, representado así:            Servicios Registrales: 3 de 4 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 99,25%            Desarrollo Empresarial: 19 de 43 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 99,73%            Desarrollo Regional: 3 de 4 Metas al 100%            Servicios de Resolución de Conflictos: 4 de 4 Metas al 100%, para un cumplimiento total de 100%.</p> <p>Líneas de soporte cumplimiento del 100%, representado así:            Sistema Integrado de Gestión Sostenible (SIGSO): 2 de 2 Metas al 100%            Comunicaciones e Imagen Corporativa: 1 de 1 Meta al 100%            TIC'S: 3 de 3 Metas al 100%            Gestión Humana: 3 de 3 Metas al 100%            Gestión Estratégica y Financiera: 4 de 4 Metas al 100%            Innovación: 1 de 1 Meta 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 CUMPLIRON LAS EXPECTATIVAS /TOTAL PERSONAS CAPACITADAS QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA	VS. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACION	Positivo	Anual	97	%	98,91	El indicador en el 2025 se encuentra a 1,91 puntos porcentuales por encima de la meta del 97%. También hubo un incremento considerable en cuanto a las personas encuestadas y, por consiguiente, las personas formadas en 2025.
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 ENTREGADOS	VS. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	99,99	Se dio un cumplimiento del 99,99% en la emisión de certificados. Este resultado evidencia una excelente gestión operativa y un control eficiente de los procesos, garantizando que la totalidad de las certificaciones sean emitidas dentro del tiempo estándar establecido. El cumplimiento constante por encima de la meta del 95% demuestra una alta efectividad en la ejecución y ejecución de las actividades, consolidando la confiabilidad y oportunidad del servicio prestado.
31	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE MATRICULA	MATRICULAS QUE CUMPLEN CON OS REQUISITOS ESTABLECIDOS Y SON EL TIEMPO ESTANDAR	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NO. DE MATRICULAS REALIZADAS EN EL MES QUE CUMPLEN CON EL TIEMPO ESTANDAR /NO. TOTAL DE MATRICULAS REALIZADAS EN EL MES	VS. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	96,82	Para el año 2025 el equipo ha alcanzado un cumplimiento del 96,82%, 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.
32	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE INSCRIPCION	INSCRIPCIONES QUE CUMPLEN CON OS REQUISITOS ESTABLECIDOS Y SON EL TIEMPO ESTANDAR	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NO. DE INSCRIPCIONES QUE CUMPLEN CON EL TIEMPO ESTABLECIDO /N TOTAL DE INSCRIPCIONES EN EL MES	VS. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Mensual	95	%	99,16	Para este año 2025 se alcanzó un resultado de 99,16% en el indicador de inscripciones, lo que refleja una notable mejora. En general, el indicador se mantiene por encima de la meta durante todo el periodo, evidenciando un desempeño estable y eficiente en los tiempos de respuesta. En conjunto, el comportamiento del indicador demuestra una gestión favorable y sostenida, garantizando el cumplimiento en la atención al usuario.
33	DEVOLUCION CERTIFICADOS JUSTIFICADAS	INFORMACION CORRECTA EN LA EXPEDICION DE LOS CERTIFICADOS	TÁCTICO	EFICACIA	NO. DE DEVOLUCIONES DE CERTIFICADOS JUSTIFICADAS	VS. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Negativo	Mensual	1	CANTIDAD	1	Se identifica que para el año 2025 solo se presentó 1 devolución de certificados.
63	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	CALCULA EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	TÁCTICO	EFICACIA	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	AA. GESTION HUMANA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Positivo	Anual	90	%	94,5	Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 94,5% 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 1,6 puntos pasando de 92,9 a 94,5%.

ID	Indicador	Descripción	Clasificación	Tipo	Formula	Proceso	Responsable	Sentido	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Análisis
74	INDICE DE AUSENTISMO	MIDE EL NIVEL DE AUSENTISMO DE TODOS LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	HORAS AUSENTES TODO EL PERSONAL / HORAS PROGRAMADAS LABORALES	A4. GESTION HUMANA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Negativo	Mensual	3	%	1.53	El indicador para el año 2025 presenta un resultado total de 1.53, lo que equivale a 1,47 puntos menos a la meta establecida de 3. Adicional: * Se presentaron las vacaciones generales y que corresponden a cada empleado * Incapacidades por enfermedades generales * No se reportaron ausentismos de tipo de COVID
87	NIVEL DE LOGRO DE OBJETIVOS PARTICIPACION DE LOS EVENTOS COMERCIALES	NIVEL DE IMPACTO EN LA PARTICIPACION DE LOS EVENTOS COMERCIALES Y 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	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	ASISTENTE DE INTERNACIONALIZACIÓN	Positivo	Anual	95	%	100.00	El indicador presenta un comportamiento superior a la meta establecida (95%), logrando un cumplimiento del 100% ubicándose así 50 puntos arriba de dicha meta. Frente al año anterior 2024, se mantiene el cumplimiento al 100%. En 2025 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, 06 empresas participantes - Julio, Macrocronda al país de la belleza de ProColumbia, 30 empresas participantes - Julio, Colombia de la Innovación, 15 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	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Anual	0	%	-4.96	El indicador se mantiene a nivel de la meta establecida. Para el año 2025 se logra mantener e incrementar en 14 los afiliados, obteniendo en total al cierre del periodo 383 frente a 403 del año 2024. En relación a la meta interna establecida (380) se incrementa en 100.8% el número de afiliados. El comportamiento se debe a las desafiliaciones que se hacen en cumplimiento a los requisitos de la normatividad. Afiliados nuevos: 14 y desafiliaciones: 24
89	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS PALMIRA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS # SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	A6. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	85	%	98.81	Durante 2025 se programaron 755 reservas de salas y auditorios en la sede Palmira, de las cuales 746 se llevaron a cabo, alcanzando un 98.81% frente a la meta establecida del 85%. La variación se presenta principalmente por cancelaciones realizadas por los usuarios, las cuales no obedecen a incumplimientos en la prestación del servicio. No se registraron reportes asociados a dificultades en el servicio, y el 100% de los eventos realizados cumplieron con los requerimientos solicitados. Esto refleja una excelente capacidad de atención a las solicitudes y una gestión eficaz de los recursos disponibles. Durante el año 2025 se evidenció un incremento general en la demanda del servicio de salones en Pradera, tanto por parte de usuarios estatales, privados e internos de la Cámara de Comercio. Los usuarios estatales fueron los principales beneficiarios del servicio, dado que varias entidades no cuentan con espacios propios adecuados para la realización de reuniones y, adicionalmente, la sede de la Alcaldía se encuentra en proceso de remodelación. Esta situación generó un aumento en la demanda de espacios institucionales, frente al cual la Cámara de Comercio brindó apoyo, permitiendo la continuidad de programas, actividades y servicios dirigidos a la comunidad, sin afectar su desarrollo. Por su parte, los usuarios internos de la Cámara presentaron un incremento leve en el número de reservas, asociado principalmente al uso puntual de los espacios para actividades institucionales específicas. Finalmente, se registra un aumento considerable en las reservas de usuarios privados, lo que refleja una mayor apropiación del servicio, confianza en la infraestructura disponible y posicionamiento del espacio como a alternativa adecuada para el desarrollo de actividades empresariales.
90	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS PRADERA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS # SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	A6. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	85	%	100.00	Se observa que la mayor utilización de los salones durante el periodo analizado corresponde a eventos internos de la Cámara de Comercio, asociados principalmente a los diferentes programas y actividades desarrollados a lo largo del año. En segundo lugar, se encuentran los eventos de entidades estatales; sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado una disminución en su participación dentro del total de reservas realizadas en la sede. No obstante, el servicio de alquiler de salones continúa siendo un apoyo importante para el desarrollo de actividades institucionales y para la realización de espacios de encuentro empresarial e institucional en la sede, lo cual contribuye al aprovechamiento de la infraestructura disponible. Durante el año 2025, la sede Florida alcanzó una capacidad de respuesta del 80%, evidenciando una adecuada gestión del servicio de salones frente a la demanda presentada. La Cámara de Comercio de Palmira, en calidad de usuario interno, concentró el mayor número de eventos realizados durante la vigencia, con un total de 35 eventos, seguidos por los usuarios privados, quienes desarrollaron 18 eventos en la sede.
91	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS CANDELARIA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS # SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	A6. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	85	%	100.00	La Cámara de Comercio de Palmira, en calidad de usuario interno, concentró el mayor número de eventos realizados durante la vigencia, con un total de 35 eventos, seguidos por los usuarios privados, quienes desarrollaron 18 eventos en la sede.
92	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS FLORIDA	REQUERIMIENTOS SALAS Y AUDITORIOS # SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# SOLICITUDES ATENDIDAS QUE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS / TOTAL RESERVAS	A6. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	85	%	86.49	Para esta vigencia se logró cumplir y superar la meta establecida, destacándose además una disminución en el número de eventos cancelados en comparación con el año anterior. Las cancelaciones presentadas estuvieron asociadas principalmente a ajustes de programación, cambios en la capacidad requerida, falta de asistencia a impresos logísticos externos, un afectar de manera significativa la operación en el cumplimiento de los indicadores del servicio. Durante la vigencia 2025 el proceso de infraestructura alcanzó un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos, evidenciando una gestión orientada a la optimización de la eficiencia operativa en las sedes de la entidad. Las actividades desarrolladas permitieron priorizar y ejecutar las acciones de mantenimiento de infraestructura, contribuyendo a mantener espacios de trabajo seguros, funcionales y adecuados para la operación institucional, en coherencia con las necesidades identificadas y los requerimientos de la entidad.
100	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INFRAESTRUCTURA	MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROCESO DE SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA PARTIR DEL DISEÑO/PLANIFICACION ESTRATEGICO, QUE SE NUTRE DE LOS PLANES DE TRABAJO ANUALES.	TÁCTICO	CUMPLIMIENTO	# METAS CUMPLIDAS/# METAS ESTABLECIDAS	A6. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	100	%	100.00	Para la vigencia 2025 se identificaron trece (13) competencias del personal que requieren fortalecimiento a través de procesos de capacitación y formación en diferentes áreas de la entidad. Durante el periodo se adelantaron acciones orientadas al cierre de estas brechas, logrando generar once (12) de las competencias identificadas, mediante capacitaciones en actualización normativa, fortalecimiento técnico de los procesos, manejo de herramientas ofimáticas y desarrollo de habilidades para el desempeño de las funciones. La competencia relacionada con el fortalecimiento del idioma inglés continúa en proceso, dado que el programa de formación inició en el primer trimestre de 2025. En términos generales, el indicador evidencia un alto nivel de cumplimiento en las acciones de fortalecimiento de competencias del personal, contribuyendo al desarrollo del talento humano y al mejor desempeño de los procesos institucionales. Para el año 2025 el indicador tiene un cumplimiento de 97,39%, superior a la meta establecida (80) en 7,39 puntos.
101	CIERRE DE BRECHAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	MIDE QUE SE TOMEN LAS ACCIONES PERTINENTES PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	OPERATIVO	EFICACIA	NECESIDADES DE COMPETENCIAS FORMADAS / TOTAL NECESIDADES DE COMPETENCIAS	A4. GESTION HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	85	%	92.31	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 el estado del Sistema de Gestión de la Calidad. Se realiza 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 2026. 4 Acciones de Mejora pendientes por ejecutar al 100%: 1 de - D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA 2 de - A4. GESTION HUMANA 1 de - V4. SERVICIOS REGISTRALES
102	MEJORA (CORRECTIVAS Y DE MEJORA)	MIDE EL NIVEL DE AVANCE EN EL CIERRE DE ACCIONES (CORRECTIVAS Y DE MEJORA) DE AUDITORIAS, SATISFACCION 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	D2. GESTION SOSTENIBLE	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Anual	90	%	97.39	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 el estado del Sistema de Gestión de la Calidad. Se realiza 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 2026. 4 Acciones de Mejora pendientes por ejecutar al 100%: 1 de - D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA 2 de - A4. GESTION HUMANA 1 de - V4. SERVICIOS REGISTRALES
105	ESTADO DE PROTECCION EQUIPOS CLIENTES	MEJORA EL ESTADO DE PROTECCION DE LOS EQUIPOS CLIENTES Y SERVIDORES DE LA ENTIDAD	OPERATIVO	EFICIENCIA	CLIENTES CON PROTECCION DE ESTADO NORMAL / NUMERO TOTAL DE CLIENTES	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Mensual	98	%	99.71	En 2025, los equipos estuvieron protegidos, algunos estuvieron apagados por periodo de vacaciones de algunos empleados, de acuerdo a lo anterior se garantizó la protección de los equipos clientes.
106	SATISFACCION EN LAS SOLUCIONES TI	NIVEL DE SATISFACCION CON LAS SOLUCIONES QUE BRINDA EL AREA DE TI EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES REALIZADAS	OPERATIVO	EFICACIA	TOTAL USUARIOS SATISFECHOS / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Semestral	99	%	100	2025-1: 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. 2025-2: Se cumple con la meta para el indicador donde los encuestados contestan 100% satisfechos con las soluciones que se brindan desde el área de TI.
107	DISPONIBILIDAD MINUTOS LABORABLES INTERNET ONW	MEDIR LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET PARA PALMIRA, PRADERA, FLORIDA Y CANDELARIA SOBRE LOS MINUTOS LABORABLES	OPERATIVO	EFICIENCIA	TOTAL MINUTOS DISPONIBLES DE INTERNET EN EL MES / TOTAL MINUTOS EL MES	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Mensual	99,6	%	99,97	En 2025 no se presentaron incidentes que afectaran la prestación de los servicios, por tal motivo se garantizó la disponibilidad del servicio de Internet para la entidad por parte del proveedor. El indicador presenta cumplimiento de 99,21 puntos superior a la meta establecida (80) para quedar en 99,21 en el año 2025.
108	GESTION DEL RIESGO	MEJORA LA EFECTIVIDAD EN LA ORGANIZACION PARA MITIGAR LA MATERIALIZACION DE RIESGOS	ESTRATÉGICO	EFFECTIVIDAD	RIESGOS MITIGADOS/TOTAL RIESGOS	D2. GESTION SOSTENIBLE	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Anual	80	%	99.21	Se materializó 1 riesgo (0 de 048 Riesgos Operativos - interrupción de los servicios o procesos críticos debido a la caída o fallas del Internet/Wi-Fi. En 2025 se documentó 31 nuevos riesgos y se inyectaron 77 riesgos que no se han materializado pero si tiene calificaciones muy bajas
109	DISPONIBILIDAD MINUTOS LABORABLES INTERNET MC	MEDIR LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET PARA PALMIRA, PRADERA, FLORIDA Y CANDELARIA SOBRE LOS MINUTOS LABORABLES	OPERATIVO	EFICIENCIA	TOTAL MINUTOS DISPONIBLES DE INTERNET EN EL MES / TOTAL MINUTOS LABORABLES	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Mensual	99,7	%	100	En 2025 no se presentaron incidentes, por tal motivo se garantizó la disponibilidad del servicio de Internet para la entidad. Durante la vigencia evaluada se aplicó la evaluación de desempeño a 35 funcionarios, alcanzando un resultado del 100% frente a la meta establecida del 97% para la cobertura de evaluación del desempeño organizacional. La aplicación se realizó a los colaboradores activos al momento de la medición, distribuidos así: Administrativo (12), Jurídico (15), Competitividad (2), Desarrollo Empresarial (5) y Presidencia (1). Inicialmente se planteó una conformación por 36 funcionarios; sin embargo, una colaboradora que hacía parte del grupo susceptible de evaluación presentó retiro laboral en el mes de marzo, antes de la aplicación del proceso evaluativo, por lo cual no fue incluida dentro de la población objeto de medición. En consecuencia, la evaluación se aplicó al 100% del personal vinculado al momento de la medición, evidenciando el cumplimiento del proceso de evaluación del desempeño organizacional. Este resultado refleja la adecuada implementación del proceso de control de gestión institucional con el seguimiento y fortalecimiento del talento humano. Para el año 2025, concierne con un promedio de 5 en el desempeño general. Es importante destacar que, dentro de la lista de Concluidos tenemos a nueve en total, distribuidos de la siguiente forma: 2025-1: dos en el servicio de Insoledad, uno en Conciliación e Insoledad, y 3 exclusivamente para el servicio de Conciliación. 2025-2: dos en el servicio de Insoledad, uno en Conciliación e Insoledad, y 6 exclusivamente para el servicio de Conciliación.
113	COBERTURA EVALUACION DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	MEDIR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MEDIANTE LA EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	OPERATIVO	COBERTURA	NÚMERO DE FUNCIONARIOS EVALUADOS VIGENCIA ACTUAL/NÚMERO DE FUNCIONARIOS TOTALES	A4. GESTION HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	97	%	100.00	En 2025 se documentó 31 nuevos riesgos y se inyectaron 77 riesgos que no se han materializado pero si tiene calificaciones muy bajas
117	DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACION E INSOLVEDAD)	CALIFICACION PROMEDIO EN EL ÚLTIMO SEMESTRE.	OPERATIVO	CUMPLIMIENTO	CALIFICACION PROMEDIO DE LOS OPERADORES EN EL ÚLTIMO SEMESTRE (INSOLVEDAD Y CONCILIACION)	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Semestral	4,5	%	5	2025-1: dos en el servicio de Insoledad, uno en Conciliación e Insoledad, y 3 exclusivamente para el servicio de Conciliación. 2025-2: dos en el servicio de Insoledad, uno en Conciliación e Insoledad, y 6 exclusivamente para el servicio de Conciliación.
119	NIVEL DE APRENDIZAJE EN LOS PROGRAMAS DE FORMACION	# DE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE EL EVENTO PERMITIÓ QUE APRENDIERAN O SE ACTUALIZARAN / TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	TÁCTICO	EFICACIA	# DE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE EL EVENTO PERMITIÓ QUE APRENDIERAN O SE ACTUALIZARAN / TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA PREGUNTA	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACION	Positivo	Anual	97	%	99.20	El indicador en el 2025 se encuentra 2,2 puntos porcentuales por encima de la meta del 97 %. También hubo un incremento considerable en cuanto a las personas encuestadas y, por consiguiente, las personas formadas en 2025.
120	NIVEL DE CONTRIBUCION NECESIDADES DE FORMACION	# DE PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE LOS TEMAS TRATADOS CONTRIBUYEN A SATISFACER SUS NECESIDADES / TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	TÁCTICO	EFICACIA	# PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE LOS TEMAS TRATADOS CONTRIBUYEN A SATISFACER SUS NECESIDADES / TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE FORMACION	Positivo	Anual	97	%	98.74	El indicador en el 2025 se encuentra 2,2 puntos porcentuales por encima de la meta del 97 %. También hubo un incremento considerable en cuanto a las personas encuestadas y, por consiguiente, las personas formadas en 2025.
123	NIVEL DE IMPACTO EN CONCLUSION	ESTE INDICADOR ESTARÁ ARTICULADO A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS, DE TAL MANERA QUE SI BIEN LE APUNTAMOS A DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO DEL PROCESO TAMBIÉN SE MONITOREA LA NECESIDAD DEL USUARIO	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	# DE ACUERDOS FIRMADOS / TOTAL DE AUDIENCIAS	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	AUXILIAR DE REGISTROS PUBLICOS	Positivo	Anual	30	%	38,46	En 2025 de 65 Audiencias realizadas durante 2025, 25 terminaron en acuerdo.
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	En 2025 se dio cumplimiento a todos los mantenimientos programados.

ID	Indicador	Descripción	Clasificación	Tipo	Formula	Proceso	Responsable	Sentido	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Análisis
126	DISPONIBILIDAD SERVIDORES VPS	LOS SERVIDORES VPS AGRUPLAN LA DISPONIBILIDAD DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS COMO PORTAL WEB, CORREOS ELECTRÓNICOS CORPORATIVOS, PUNTO VIRTUAL DE CONTACTO DE PROVEEDOR.	OPERATIVO	EFICIENCIA	DISPONIBILIDAD MINUTOS/MES/MINUTOS REALES DISPONIBLES	04. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	COORDINADOR DE TI	Positivo	Mensual	99,5	%	99,92	En 2025 se garantiza la disponibilidad del servicio de servidor VPS para la entidad, cumpliendo el indicador con la meta de 99,5%, pese a que hubo meses (mayo, sept y oct) donde por tiempos limitados se presentó intermitencia, lo mismo no afectó la prestación del servicio.
129	USABILIDAD VUE	SE CREA INDICADOR PARA MEDIR LA USABILIDAD DE LA VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL VUE.	TÁCTICO	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE MATRÍCULAS INGRESADAS A TRAVÉS DE LA VUE / NÚMERO DE MATRÍCULAS INGRESADAS VENTANILLAMENTE	V1. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS	Positivo	Anual	70	%	73,40	En el año 2024 se recibieron un total de 3.115 matrículas por la Vue, para este año aunque disminuyó la cantidad de trámites cumplidos con la meta establecida del 70%, toda vez que de 3.128 matrículas recibidas en todo el año, el 73,40% (2.296) fue a través de la ventanilla Única empresarial.
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 REGISTRADOS EN EL AÑO.	V1. SERVICIOS REGISTRALES	AUXILIAR DE REGISTROS PÚBLICOS	Positivo	Anual	50	%	71,17	Para el total del año 2024 se recibieron 54.399 trámites virtuales, el aumento del 10% de este año (2025) se recibir 59.839 trámites virtuales. Para el año 2025 se recibieron un total de 79422 trámites. Virtuales se reportan 56322 lo que representa un 71,17 %, es decir que, cumplimos la meta.
131	CALIDAD DEL SERVICIO (USUARIOS INTERNOS)	CALIDAD DEL SERVICIO (USUARIOS INTERNOS) = # DE USUARIOS CON CUMPLIMIENTO DE EFECTIVIDAD / TOTAL USUARIOS INTERNOS ATENDIDOS	OPERATIVO	EFFECTIVIDAD	# DE USUARIOS CON CUMPLIMIENTO DE EFECTIVIDAD / TOTAL USUARIOS INTERNOS ATENDIDOS	06. INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	Positivo	Anual	70	%	100,00	El indicador de Calidad del Servicio (Usuarios Internos) continúa en proceso de consolidación dentro del sistema de medición del proceso. Para el periodo evaluado se cuenta con cinco (5) registros asociados a la atención de solicitudes de usuarios internos, lo cual evidencia la aplicación del formato definido para la Captura de la información. Si bien el número de registros aún es limitado frente al potencial de solicitudes atendidas, la información recopilada ha permitido avanzar en la trazabilidad de la prestación del servicio. En este sentido, se identifica la oportunidad de fortalecer el uso del formato mediante su posible implementación en un medio virtual, lo que permitiría facilitar el registro y control de la información, así como contribuir a la estrategia institucional de reducción del uso de papel y las acciones orientadas a la sostenibilidad y gestión ambiental del proceso.
132	PERMANENCIA DE AFILIADOS	PERMANENCIA DE AFILIADOS = AFILIADOS QUE PERMANECEN EN EL AÑO / RENOVAN Y CUMPLEN REQUISITOS / TOTAL DE AFILIADOS EN EL AÑO.	TÁCTICO	EFICACIA	AFILIADOS QUE PERMANECEN EN EL AÑO / TOTAL DE AFILIADOS EN EL AÑO.	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Anual	70	%	96,34	De los 383 afiliados que se registran al finalizar el año 2024, 369 Afiliados permanecen, es decir que se mantiene por renovar cumplir los requisitos de ley. Con lo anterior se logra un cumplimiento del 96,34% del indicador sobre un 70% de la meta establecida. 2025: De acuerdo con los resultados obtenidos, durante el primer semestre de 2025 se recibieron 5 quejas, todos los usuarios manifestaron estar satisfechos con la respuesta recibida y con el tiempo. Se resalta que el tiempo de resolución de las mismas es menor al tiempo establecido por la CCP (Máximo de los 3 días hábiles).
133	INDICE DE SATISFACCION RESOLUCION QUEJA	INDICE DE SATISFACCION RESOLUCION QUEJA CORRESPONDE A LA CALIFICACION DE USUARIO A LA RESPUESTA RECIBIDA DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO.	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	USUARIOS SATISFECHOS CON LA RESPUESTA RECIBIDA Y CON EL TIEMPO / TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	70	%	100	El resultado presenta 100% de cumplimiento, 30% mayor a la meta establecida. 2025-1: Para segundo semestre de 2025 se presentaron cuatro quejas, una de ellas anónima, por lo cual para la medición de los resultados del indicador se relaciona, tres quejas. El resultado presenta 100% de cumplimiento, 30% mayor a la meta establecida. Las 3 quejas presentan satisfacción con la respuesta recibida y cumplimiento del tiempo.
134	NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PROGRAMAS O PROYECTOS	NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PROGRAMAS O PROYECTOS. #DE EMPRESAS QUE CUMPLAN EL PROGRAMA O PROYECTO / TOTAL DE EMPRESAS PLANIFICADAS PARA PARTICIPAR EN PROGRAMAS O PROYECTOS	ESTRATÉGICO	EFICACIA	#DE EMPRESAS QUE CUMPLAN EL PROGRAMA O PROYECTO / TOTAL DE EMPRESAS PLANIFICADAS PARA PARTICIPAR EN PROGRAMAS O PROYECTOS	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	70	%	125,35	Debido al cumplimiento por encima 4 meta no se requiere análisis adicional ni tema de acciones
135	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA. # EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA / TOTAL DE EMPRESAS QUE CUMPLAN EL PROGRAMA O PROYECTO	TÁCTICO	EFICACIA	# EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA / TOTAL DE EMPRESAS QUE CUMPLAN EL PROGRAMA O PROYECTO	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	80	%	94,25	En el seguimiento a los programas con implementación de herramientas se determina que cumple la meta, no es necesario implementar acciones adicionales. Se ha mantenido estable el indicador debido a los mecanismos de seguimiento a las empresas en el desarrollo de su participación en los programas.
136	CONTRIBUCIÓN A LA FORMALIZACIÓN	CONTRIBUCIÓN A LA FORMALIZACIÓN. # EMPRESAS FORMALES AÑO ACTUAL. EMPRESAS FORMALES AÑO ANTERIOR / EMPRESAS FORMALES AÑO ANTERIOR	ESTRATÉGICO	EFICACIA	# EMPRESAS FORMALES AÑO ACTUAL. EMPRESAS FORMALES AÑO ANTERIOR / EMPRESAS FORMALES AÑO ANTERIOR	V1. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Positivo	Anual	10	%	8,62	Se identifica una leve caída en la tasa de empresas creadas durante el año 2025 respecto al año 2024, teniendo en cuenta que la creación de empresas además de los programas de la Cámara está sujeta a aspectos del entorno como desempeño económico, niveles de inseguridad (Extorsión desde cales, entre otras), se continuará monitoreando el indicador y de igual manera, desde el proceso de servicios registrales se incluyen las jornadas descentralizadas para facilitar los procesos de formalización y desde el proceso de desarrollo empresarial se ajustarán los contenidos de la charla de sensibilización "Mover a la vida Empresarial" la cual es la actividad principal orientada a promover la formalización empresarial.
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	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD	Positivo	Anual	60	%	89,66	Para el año 2025 se conto con la participación de 29 emprendedores en el marco del programa desiega tu emprendimiento, en el cual fueron evaluados en los 7 ejes de: Habilidades Blandas, Validación Financiera, Mercado y Branding, Fotografía, Marketing digital, herramientas legales; y Desarrollo del Pitch (PUESTA EN ESCENA). Logrando obtener como resultado que los 29 emprendedores mejoraron en 182 ejes de los 203 a intervenir entre todos.
138	LIQUIDEZ	LIQUIDEZ (FINANCIERO) = ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	Positivo	Anual	1	Numero	5,98	A diciembre 31 de 2025, por cada peso (D1) que adeuda la Entidad en el corto plazo, dispone de \$5,98 para pagar. 2025-1: El CTR pasó de 4,3% a 4,7%. lo que refleja una mejora en la tasa de interacciones. Los clics totales crecieron en más de 19.000, evidenciando un incremento significativo en el tráfico web. El resultado actual supera en 4,7 veces la meta del 1%, considerando un desempeño muy favorable. Conclusión: El sitio web de la Cámara de Comercio de Palmira presenta un excelente rendimiento digital, con indicadores por encima de lo esperado y una tendencia positiva frente al semestre anterior. El reto estratégico es convertir el mayor volumen de visitas en registros, participación en programas y trámites efectivos, asegurando que el tráfico se traduzca en valor institucional.
139	TASA 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 / ANÁLISIS	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Positivo	Semestral	1	%	4,20	2025-2: El CTR del portal web se mantiene muy por encima de la meta institucional durante ambos semestres del año, lo que evidencia un alto nivel de efectividad en la atracción e interacción de los usuarios con los contenidos y enlaces del sitio. Si bien se registra una disminución de 1,1 puntos porcentuales entre el primer y el segundo semestre, el CTR del segundo semestre (1,6%) continúa superando ampliamente el objetivo institucional, lo que indica que el portal mantiene un alto nivel de atracción e interés por parte de los usuarios. Esta variación semestral puede estar asociada a estacionalidad en la demanda de servicios, debido a que durante el primer trimestre del año es el periodo de renovación de los registros públicos que genera una demanda mayor de los servicios virtuales.
140	PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVICIOS REGISTRALES	MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO DE TRÁMITES (REGISTRO MERCANTIL, PROPONENTES Y EES), COMPARANDO EL TIEMPO REAL INVERTIDO PARA COMPUTAR LOS TRÁMITES CON EL TIEMPO ESTANDAR ESTABLECIDO, PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL PROCESO Y LA CALIDAD DEL SERVIDOR.	OPERATIVO	EFICIENCIA	TIEMPO TOTAL TRÁMITES/TIEMPO ESTANDAR POR MES	V1. SERVICIOS REGISTRALES	DIRECTORA JURIDICA	Positivo	Mensual	80	%	81,48	En 2025 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. A partir de 2026 se está diseñando plan de mejora basado en herramientas de calidad y productividad con el apoyo de la Coordinación de productividad y calidad para reestructurar el indicador y poder medir la eficiencia del ciclo en los registros públicos.
141	INDICE DE NO DISCRIMINACION	MEDE EL NIVEL DE PERCEPCION FRENTE A LA NO DISCRIMINACION DE LOS USUARIOS INTERNOS	TÁCTICO	EFICACIA	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL FACTOR DISCRIMINACION	04. GESTION HUMANA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Positivo	Anual	90	%	97,3	Para el 2025 se ubica en una calificación de 9,73 que lo ubica en el rango Muy Alto. En este factor se resalta que los colaboradores no se han sentido víctimas de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad u otras condiciones personales; que la Cámara respeta la política y principios de igualdad en condiciones laborales y en el trato a las personas; y que se brinda un trato digno y decente, así como permisos para atender emergencias familiares, con hijos a adoltes en etapas escolares. Para el periodo 2025-1 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.
142	NIVEL DE SATISFACCION NO DISCRIMINACION	MEDE EL NIVEL DE PERCEPCION FRENTE A LA NO DISCRIMINACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS	TÁCTICO	EFFECTIVIDAD	NIVEL DE SATISFACCION NO DISCRIMINACION	04. GESTION HUMANA	COORDINADORA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD	Positivo	Semestral	98	%	100,0	Para el periodo 2025-2 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. Por parte de la entidad se continúa implementando las medidas para garantizar la no discriminación a los usuarios y público en general.