

**TABLERO DE INDICADORES 2020**

<b>Objeto Indicador SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO</b>		
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	98,6%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	420
Variable 2	Número total de encuestas	426
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	378
<p><b>Análisis Cualitativo:</b> El nivel de satisfacción para el servicio de los registros públicos correspondiente al periodo 2020 muestra el 98,6% de usuarios satisfechos, con respecto al periodo anterior 2019, lo cual representa un incremento del 1,6% en usuarios satisfechos.</p> <p>Este aumento significativo obedece a la implementación del plan de contingencia durante el mes de julio, con el fin de atender de manera oportuna y eficaz a los usuarios de los registros públicos. La encuesta de satisfacción para los servicios de registros públicos se evaluó de enero al 3 de julio, meses de mayor afluencia en el número de usuarios para el servicio de registros públicos de manera Presencial y Virtual.</p> <p>Para ambas mediciones 2020 y 2019 se trabajó un nivel de confianza del 95%. Error admitido: 0,05. Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>		
<b>Objeto Indicador ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>		
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	124,16
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2564
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	2065
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2394
<p><b>Análisis Cualitativo:</b> En el año 2020 se asesoraron 2.065 comerciantes, de los cuales se formalizaron 2.564, es decir, que se formalizaron 24,16% más de los usuarios asesorados, esta situación puede darse como consecuencia de los beneficios ofrecidos por el Gobierno nacional para los empresarios formales.</p> <p>Se evidencia un crecimiento del 7,10% entre la cantidad de formalizados del año 2020 frente a 2019.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>		
<b>Objeto Indicador VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS</b>		
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	43,59
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	24756
Variable 2	Número de registros totales	56799
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	11402
<p><b>Análisis Cualitativo:</b> Se llevaron a cabo 24.756 trámites virtuales, es decir, 43,59% del total de 56.799 trámites virtuales y presenciales. La cantidad de trámites virtuales en el año 2020 comparado con el año 2019 muestra un crecimiento del 117%, como consecuencia de las medidas de aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, desde el mes de marzo hasta el mes de junio/20, los empresarios incrementaron el acceso a nuestros servicios, de forma virtual.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>		
<b>Objeto Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)</b>		
INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	75,37
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	863
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	1145
<p><b>Análisis Cualitativo:</b> Las matrículas canceladas para 2020 fueron 863, es decir, que se cancelaron el 75,37% de las 1.145 matrículas canceladas en el 2019, a pesar de la situación económica a causa de la pandemia, que generó el cierre de establecimientos dedicados principalmente al turismo, restaurantes, gimnasios y venta de autopartes en los cuatro municipios de la jurisdicción, disminuyó la cantidad de matrículas canceladas frente a la vigencia anterior.</p> <p>No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.</p>		
<b>Objeto Indicador COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN</b>		
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	1
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	4
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	4
<p><b>Análisis Cualitativo:</b> Durante todo el año 2020, se prestaron todos los servicios y capacitaciones en todas las sedes que tiene la Entidad, la cual corresponde a una por cada municipio, logrando total cobertura en los 4 municipios (Palmira, Candelaria, Florida y Pradera) que comprenden la jurisdicción, apoyando la labor a través de medios virtuales.</p>		

**TABLERO DE INDICADORES 2020**

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas ) *100	100
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	68
Variable 2	Número de peticiones recibidas	68
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	44

**Análisis Cualitativo:** La oportunidad en el trámite de las 68 peticiones recepcionadas por la Cámara de Comercio presentó una efectividad del 100%, ya que fueron respondidas a tiempo. La cantidad de peticiones recibidas en 2020, frente a las recibidas en 2019 incrementó el 54%.

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS	
INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior ) *100	171,43
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	12
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	7

**Análisis Cualitativo:** Descripción de las quejas recibidas en el periodo actual (2020)

- \*No se respeta el orden de la entrega de los turnos: 1
- \*No le tramitaron el Prerut : 1
- \*Malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia: 3
- \*Fallo el portal web: 1
- \*No le entregaron los libros por no traer el recibo de pago original : 1
- \*No contestan el telefono: 5

**ACCIONES TOMADAS:**

\*No se respeta el orden de la entrega de los turnos: la usuaria fue atendida personalmente por la Coordinadora de Comunicaciones quien atiende la oficina de quejas y reclamos. Se le explicó que existe una clasificación de los turnos dependiendo del servicio y la casilla, y se le enseñó la verificación que se efectuó inmediatamente con el área de TI donde se evidenció el cumplimiento en el llamado de los turnos  
Acción tomada: atención usuario y entrega de soporte

\*No le tramitaron el Prerut: El usuario fue atendido personalmente, se le explicó el procedimiento, se le envió comunicación presentando excusas e informando las razones por las cuales la Entidad no pudo proceder con los tramites debido a que él no cumplió con lo solicitado  
Acción tomada: atención personalizada y comunicación explicativa

\*Malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia: Las 3 quejas se presentaron a través de la red social facebook  
Acciones tomadas:

- Se dio respuesta en cada uno de los 3 perfiles.
- Creación en conjunto con Confecamaras del protocolo manejo de crisis
- Análisis del portal web y facebook durante el último mes
- Análisis de interacción de los usuarios de las redes sociales, desde el momento en que comenzó la cuarentena hasta la fecha
- Plan de acción para fortalecer los medios digitales
- Creación minisite en el portal web: a través del cual se ofrece información concreta en el marco de la emergencia del COVID de forma clara al alcance del usuario, con el objetivo de generar una comunicación mucho más directa y a la que se accede fácilmente.
- Comunicado de la presidencia ejecutiva: PREPARESE PARA LA "APERTURA INTELIGENTE" DE SU EMPRESA, NOSOTROS LO ACOMPAÑAMOS

\*Falló el portal web: El usuario colocó en facebook dicho aviso  
Al revisar el portal web se identificó que el portal no había presentado caídas, se buscó en los registros de Cámara de Comercio y no se identificó con el nombre del perfil un registro. Aparecía un registro de nombre compuesto que incluía en uno de sus nombres, pero al llamarlo no correspondía, adicional porque la Coordinadora de Comunicaciones conoce personalmente al dueño de la inmobiliaria e identificamos que no correspondía a la misma persona.

Finalmente se colocó por el mismo medio, el celular y el correo electrónico de la Coordinadora de Comunicaciones y el celular del Coordinador de TI, brindándole la opción de comunicarse y poderle brindar una orientación personalizada y nunca se comunicó.

\*No le entregaron los libros por no traer el recibo de pago original: queja recibida por el Director de Planeación y Desarrollo quien le indicó al usuario que podía hacer una carta indicando que él es el representante legal y que no trajo los recibos, para que anexe la fotocopia de la cédula y con eso le entreguen los libros

\*No contestan el teléfono: Telepalmira presenta fallas en su servicio y las líneas telefónicas aparentemente suenan y no son contestadas pero en realidad presentan daños, razón por la cual y ante la situación repetitiva la Cámara de Comercio presentó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Telepalmira reactivó la línea del pbx. Adicional se encuentran operando las 2 líneas celulares institucionales

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.

**TABLERO DE INDICADORES 2020**

<b>Objeto Indicador</b>	<b>COMPARATIVO RECLAMOS</b>	
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior )*100	0,00
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	0
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	1
<b>Análisis Cualitativo:</b> En el año 2019 se presentó una reclamación y para el año 2020 no se presentaron reclamaciones por parte de los usuarios.		
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS</b>	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	177,50
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	71
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	40
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	48
<b>Análisis Cualitativo:</b> Para el periodo 2020 se realizaron 71 capacitaciones de 40 capacitaciones que estaban programadas en el Plan Anual de Trabajo 2020. Se ejecutaron 31 capacitaciones adicionales como respuesta a las necesidades de los empresarios y emprendedores de cara a la recuperación económica por la pandemia derivada del Covid-19, por otro lado el aprovechamiento del Convenio firmado con la Alcaldía de Palmira. Adicionalmente, durante esta vigencia se dio inicio al nuevo modelo integral de servicios empresariales MISE el cual tiene como propósito fortalecer y acompañar a empresarios y emprendedores para el crecimiento de sus negocios. En marco del programa MISE Fortalecimiento se llevaron a cabo talleres de formación para 2 grupos de empresas, así mismo en el programa MISE Emprendimiento se brindó formación a 2 grupos de emprendedores. Por la emergencia del Covid-19 se amplió la oferta de capacitación gratuita colocando al servicio de los usuarios, una plataforma virtual de capacitación y en alianza con la Fundación WWB se acompañó a 3 grupos de emprendedores de los municipios de Palmira, Candelaria, Florida y Pradera para la reactivación de sus negocios a través del programa Plan Reactivate.		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO</b>	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	27,27
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	3
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	11
<b>Análisis Cualitativo:</b> En la vigencia del año 2020 se desarrollaron 3 capacitaciones con costo para el empresario de 11 capacitaciones que se tenían programadas. El indicador se afectó por la emergencia del Covid-19, teniendo en cuenta las limitaciones económicas de los empresarios y emprendedores, por ello se hizo un aprovechamiento de alianzas y convenios para mejorar la oferta sin costo.		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO</b>	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	153,08
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	199
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	130
<b>Análisis Cualitativo:</b> Todas las asesorías estuvieron enmarcadas dentro del MISE (Modelo Integral de Servicios Empresariales), donde gracias a la virtualidad y atendiendo las necesidades de los emprendedores, se logró desarrollar 53,08% asesorías más que las programadas. Se brindo acompañamiento, asesoría y formación a 33 emprendedores en etapas de pre incubacion e incubacion. Los temas en que se brindo fortalecimiento a emprendedores para detonar el crecimiento de sus modelos de negocio fueron: Pre incubacion (Modelo de negocios, Plan de negocios, Prototipado e iteración de conceptos y Validacion Comercial) Incubacion (Gestion Financiera, Gestion de Mercadeo, Gestion de Ventas y Gestion Estrategica Empresarial)		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO</b>	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales )*100	97,37
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	37
Variable 2	Número de funcionarios totales	38
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	28
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	9
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	0
<b>Análisis Cualitativo:</b> Para el año 2020 se presenta un cumplimiento del 97,37%. El colaborador no evaluado corresponde a una vinculación realizada en el mes de diciembre de 2019, tiempo que no aplica para esta evaluación; puesto que el colaborador durante esta vigencia es evaluado con el periodo de prueba. De los 36 funcionarios evaluados, se encuentran 28 con desempeño destacado y 9 con desempeño satisfactorio, obteniendo un incremento considerable en la cantidad de empleados que pasaron de resultado satisfactorio a destacado. No se hace necesario tomar acciones correctivas.		
Dato 1, 2 Y 3: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
En caso de tener otro parámetro de medición se debe relacionar		
En el caso de los funcionarios con evaluación No Satisfactorio se debe indicar el tratamiento de acuerdo al manual de evaluación.		