

TABLERO DE INDICADORES 2019

Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PUBLICO	
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	97%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	378
Variable 2	Número total de encuestas	389
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	323
<p>Análisis Cualitativo: El nivel de satisfacción para el servicio de los registros públicos correspondiente al periodo 2019 muestra el 97% de usuarios satisfechos. Con respecto al periodo anterior 2018 presenta un incremento del 4.3% en usuarios satisfechos. Este aumento significativo obedece a la implementación del plan de contingencia durante el mes de marzo con el fin de atender de manera oportuna y eficaz a los usuarios de los registros públicos durante el mes de mayor afluencia de usuarios de la Cámara de Comercio</p> <p>La encuesta de satisfacción para los servicios de registros públicos se evalúa en el mes de marzo, por ser un mes atípico para las Cámaras de Comercio donde se concentra el mayor número de usuarios para el servicio de registros públicos.</p> <p>Para ambas mediciones 2019 y 2018 se trabajó un nivel de confianza del 95%. Error admitido: 0,05. Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Opinión 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>		
Objeto Indicador	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	118,81
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2394
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	2015
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2209
<p>Análisis Cualitativo: El indicador presenta un 18,81% por encima del total de los que recibieron asesoría, en el seguimiento que se realiza se evidencia que casi el 95% de los comerciantes que asiste a la asesoría realizan su formalización, los otros matriculados regularmente acuden porque requieren de un préstamo o viajar, en un porcentaje muy bajo obedece a visitas realizadas por las autoridades de control. Este indicador mejoró 8,37% respecto al año 2018.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>		
Objeto Indicador	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS	
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	89
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	8
Variable 2	Número de registros totales	9
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	8
<p>Análisis Cualitativo: Se tiene a disposición de los usuarios todos los servicios de manera virtual, actualmente no contamos con ninguna extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro que haya solicitado inscripción de Apoderados judiciales de entidades, así que si bien es cierto, el servicio está, no se ha hecho uso del mismo.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>		
Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)	
INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	133,61
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	1145
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	857
<p>Análisis Cualitativo: No incluyendo las 728 cancelaciones generadas en aplicación de la Ley 1727/16, se evidencia que respecto al año pasado (una vez descontando las 802 de la ley 1727/16 de 2018) las cancelaciones aumentaron en un 33,60% como resultado de las campañas de renovación que se realizan durante el año una vez terminada la época de renovación (los tres primeros meses del año) lo anterior se evidencia en atención a que en los meses de julio y diciembre se presenta un incremento en la estadística respecto a ese movimiento, coincidiendo con las campañas de invitación a renovar realizadas en el mes de julio y diciembre de 2019.</p> <p>No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.</p>		
Objeto Indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN	
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100
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>Análisis Cualitativo: La Cámara de Comercio brinda todos los servicios en cada una de las oficinas de la jurisdicción incluso lo relacionado con la consulta y solicitud de copias de los expedientes, las jornadas de formalización y capacitaciones evitando que los usuarios tengan que desplazarse a la oficina principal</p>		

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		44
Variable 2	Número de peticiones recibidas		44
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior		50
<p>Análisis Cualitativo: Este indicador disminuyó en un 12% respecto al año pasado toda vez que regularmente las peticiones que se realizan son relacionadas con la forma de cancelar la matrícula, los costos o requisitos para acceder a algún trámite y esa información se encuentra publicada en el sitio web de la entidad y adicional en la orientación de la zona de atención al público lo que viene generando la disminución de las mismas. Las peticiones se resuelven en promedio dentro de los primeros 5 días, mientras no sean complejas se responden el mismo día.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>			
Objeto Indicador		COMPARATIVO QUEJAS	
INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100		175%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual		7
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior		4
<p>Análisis Cualitativo: En el año 2019 se presentaron 7 quejas, 3 quejas más que en el año 2018, en el cual se atendieron 4 quejas. Las quejas del año 2019 correspondieron 2 para el servicio de listados, 1 por falla en el aire acondicionado de la sede de Pradera y 4 por no brindar agua en una audiencia de conciliación. A cada una de las quejas se le dio atención por parte de la Cámara de Comercio y se le brindaron excusas a los usuarios que las presentaron. En la hoja Anexo 1, se describe la acción tomada por cada queja en el año 2019.</p> <p>Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.</p>			
Objeto Indicador		COMPARATIVO RECLAMOS	
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior)*100		100
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual		1
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior		1
<p>Análisis Cualitativo: En el año 2019 se presentó una reclamación igual para el periodo 2018. Descripción de la reclamación 2019: La empresa Cementos del Cauca manifiesta que no tienen matrícula mercantil en Cámara de Comercio de Palmira, por tanto no entienden comunicación invitandolos a renovar su establecimiento de comercio. Acción tomada: Mediante comunicación dirigida al Representante Legal de la empresa se le informó que una vez revisado nuestros archivos en la actualidad figura un establecimiento de comercio denominado Cementos Cauca Candelaria con matrícula 109163 el cual fue inscrito el 10 de diciembre de 2014 y se enviaron los documentos soporte. En línea con lo anterior esta Reclamación no tenía lugar, igual fue atendida presentandole todo las explicaciones al usuario. Posteriormente se llamó y manifestó que había olvidado que lo había hecho.</p> <p>Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.</p>			
Objeto Indicador		COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100		123%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas		48
Variable 2	Número de capacitaciones programadas		39
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior		46
<p>Análisis Cualitativo: Para el periodo 2019 se llevaron a cabo 30 capacitaciones gratuitas 9 capacitaciones más de las programadas. Es importante tener en cuenta que se ofreció en la vigencia 2019 la Ruta Yaru que es un programa integral con una duración de 12 meses y en la que a través de 4 niveles se impulsa el fortalecimiento de las capacidades personales y empresariales de los participantes. Se realizaron 4 cursos virtuales (1 con Inexmoda, 1 con Procolombia, 1 de Seguridad y Salud en el Trabajo y 1 con Programa Ciudadano Digital); 4 jornadas de Sensibilización en Internacionalización con Procolombia en Palmira, Pradera, Florida y Candelaria; 6 Jornadas con Alianza CATI (Propiedad Industrial), Jornadas de Fortalecimiento Café Conversatorio en los Municipios de Pradera, Florida y Candelaria; Jornada Futuexpo con más de 200 empresarios y emprendedores de la jurisdicción beneficiados.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>			
Objeto Indicador		COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100		112%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas		9
Variable 2	Número de capacitaciones programadas		8
<p>Análisis Cualitativo: En la vigencia 2019 se llevaron a cabo 9 capacitaciones con costo y se tenían programadas 8</p>			

Objeto Indicador		COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100		150%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas		30
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas		20
Análisis Cualitativo: Se realizó asesoría a 30 emprendedores de la Red Local de Emprendimiento I+, en temas: Alistamiento Financiero, Desarrollo de Producto/servicio, Branding Comercial y Márketing Digital.			
Objeto Indicador		EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100		100
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual		36
Variable 2	Número de funcionarios totales		36
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%		24
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%		12
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%		0
Análisis Cualitativo: Para el año 2019 presenta un cumplimiento del 100%. Los 36 funcionarios que fueron evaluados se encuentran con desempeño destacado (24) y satisfactorio (12). 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.			

ANEXO 1
RELACION QUEJAS PRESENTADAS EN 2019 Y ACCIONES TOMADAS

CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA QUEJA	ACCION TOMADA
1	Un usuario del servicio de listados manifiesta Hay empresas independientes y diferentes entre ellas que tienen el mismo correo y se encontraron empresas sin correo electrónico	Se entregó comunicación por escrito, se le presentaron excusas al usuario y se le aclaró con respecto a la información: Hay empresas independientes y diferentes entre ellas que tienen el mismo correo: tal como se le informa al usuario tanto en el formato "solicitud y guía para listados de empresas" como en el correo de contestación a la solicitud de cotización en el título Aclaración: la información entregada es fiel copia de los datos que registran los empresarios en la Cámara de Comercio de Palmira y sus jurisdicciones al momento de matricular o renovar sus registros; por lo tanto la veracidad de la misma (teléfono, dirección, correo electrónico entre otros) es responsabilidad directa del empresario. La Cámara registra y matricula a los empresarios bajo el principio de la buena fe. Así mismo la repetición de los correos puede presentarse porque algunas empresas tienen el mismo contador y este reporta su correo. Le informo que se hizo un muestreo para identificar correos reportados por los usuarios y se evidencia que la información corresponde exactamente a la reportada por los empresarios. Dicha información no se puede modificar sin solicitud expresa del mismo comerciante.
1	La usuaria no pudo acceder al formulario para solicitud de listados y al pasarle la llamada al área de TI le colgaron la llamada	La Cámara de Comercio de Palmira presentó excusas por los inconvenientes. Con respecto al formato de solicitud a través de nuestro portal efectivamente revisamos y se debe a un error en el servidor del portal web que procedimos a corregir. En el tema referente a que la llamada no le fue transferida al área de TI, al revisar internamente la situación, se identificó que la empleada de recepción atendió la llamada la transfirió al área de soporte TI y no le informó al empleado que el usuario estaba al teléfono razón por la cual él colgó la llamada para salir a recepción a atender personalmente. En este sentido se hicieron los llamados de atención pertinentes
1	Falló el aire acondicionado en el auditorio de la sede de Pradera	Se presentaron excusas al usuario telefónicamente y vía correo electrónico. El ingeniero electricista se desplazó el día viernes 8 de febrero para revisarlo y corrigió el error
4	No se dio bebida en la audiencia de conciliación del 24 de julio de 2019	Se presentaron excusas a los 4 usuarios que manifestaron la inconformidad vía correo electrónico y uno por correo físico. Se procedió a pasar un memorando a la Coserje por el error presentado.