

INDICADORES DE GESTIÓN 2019

Id	Nombre del Indicador	Proceso	Tipo	Periodicidad	Sentido	Meta	Cumplimiento Meta 2019	Comentario - Análisis 2019
105	ESTADO DE PROTECCIÓN EQUIPOS CLIENTES	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Seguimiento	Mensual	Positivo	90	99,34%	El indicador cumple con la meta establecida evidenciando la protección de los equipos cliente por el agente de antivirus
106	SATISFACCIÓN EN LAS SOLUCIONES TI	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Eficacia	Semestral	Positivo	90	100%	El indicador de satisfacción cumple con la meta establecida y se tienen en cuenta algunas sugerencias por parte de los usuarios.
107	Disponibilidad Minutos Laborables Internet CNW	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Seguimiento	Mensual	Positivo	99,6	99,97%	El indicador cumple con la meta establecida, donde se garantiza el servicio de Internet para la entidad.
109	Disponibilidad Minutos Laborables Internet MC	A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Seguimiento	Mensual	Positivo	99,7	100%	El indicador cumple con la meta garantizando el servicio de Internet para la entidad
63	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL	A4. GESTION HUMANA	Cumplimiento	Anual	Positivo	85	91,1%	Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 91.1% que equivale a un nivel de satisfacción ubicado en el rango Alto, pasando la meta de 85%. Es importante tener en cuenta que los niveles de Satisfacción Laboral, se han venido incrementando en los últimos años. Las recomendaciones del informe serán revisados con el comité de convivencia laboral y los jefes de área.
74	INDICE DE AUSENTISMO	A4. GESTION HUMANA	Cumplimiento	Mensual	Negativo	3	1,09	Para los resultados de 2020 se incluye un nuevo factor: ALERTAS PARA RIESGO PSICOSOCIAL El indicador se encuentra cumpliendo la meta establecida
101	NIVEL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL (CIERRE DE BRECHAS)	A4. GESTION HUMANA	Cumplimiento	Anual	Positivo	75	78,7%	De 47 conocimientos pendientes para cerrar brechas se logró ejecutar 20 de jurídico, 8 de Administrativo y 9 de planeación, lo que representa un cumplimiento del 78,7%, superando 3,7 puntos la meta establecida.
113	NIVEL DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	A4. GESTION HUMANA	Cumplimiento	Anual	Positivo	80	100%	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
100	Nivel de cumplimiento de las metas Infraestructura	A6. INFRAESTRUCTURA	Cumplimiento	Anual	Positivo	85	100%	La Entidad planteó 5 objetivos principales, con el fin de dar respuesta a las necesidades y/o requerimientos de infraestructura física de cada una de sus sedes. Para la vigencia del año 2019, la Entidad priorizó atender todos los procedimientos necesarios para garantizar una correcta conservación de la infraestructura en sus cuatro (4) sedes, en las mejores condiciones económicas y de seguridad.
4	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	Efectividad	Mensual	Positivo	90	100%	Cumplimiento total en la entrega oportuna de los requerimientos solicitados de productos de impacto
7	EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	Eficacia	Semestral	Positivo	90	100%	Cumplimiento total de los requerimientos realizados a los proveedores de impacto que maneja la entidad
15	NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA		Anual	Positivo	85	93%	Se evidencia cumplimiento de los objetivos de acuerdo a lo establecido en las metas y acciones para el cumplimiento de los mismos Lineas de Valor: 89 de 97 metas al 100% Lineas de Soporte: 29 de 31 metas al 100%
84	SATISFACCION CLIENTE INTERNO COMPRAS	D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA	Eficacia	Anual	Positivo	80	100%	Satisfacción del cliente interno en los requerimientos solicitados.

INDICADORES DE GESTIÓN 2019

Id	Nombre del Indicador	Proceso	Tipo	Periodicidad	Sentido	Meta	Cumplimiento Meta 2019	Comentario - Análisis 2019
102	MEJORA (CORRECTIVAS Y DE MEJORA)	D2. GESTION SOSTENIBLE	Eficacia	Anual	Positivo	85	90	Los instrumentos dispuestos por la Cámara de Comercio de Palmira continúan siendo adecuados para medir el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se tiene un nivel de cumplimiento superior a la meta establecida. Se realiza seguimiento y acompañamiento constante para la ejecución de las acciones. Se encuentran 6 Acciones de Mejora pendientes por ejecutar al 100%: 2 de Gestión de TIC, 1 de Servicios Empresariales, Planeación y Gestión Financiera, Gestión Humana y Servicios Registrales respectivamente.
108	GESTION DEL RIESGO	D2. GESTION SOSTENIBLE	Efectividad	Anual	Positivo	80	96,88%	El indicador presenta cumplimiento superior a la meta establecida. Se materializaron 3 riesgos operativos: ID 83 Informacion financiera no sea oportuna y fiable - D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA 161 Perdida de la información de los colaboradores la entidad - A4. GESTION HUMANA 162 Inoperatividad servidores VPS - A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
12	DEMANDA DE SERVICIOS VIRTUALES	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Seguimiento	Mensual	Positivo	100	89,76%	En los últimos meses se ha ido aumentando la cantidad de matriculas a tanto de persona jurídica como persona natural a través de medios virtuales disminuyendo paulatinamente el proceso manual y disminuyendo los tiempos de respuesta.
16	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DEL PROCESO SIMPLIFICADO (PERSONA NATURAL)	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Negativo	8	5,63	Este indicador tuvo un buen cumplimiento
30	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA CERTIFICACION EN BLOQUE	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Positivo	86	99,69%	Con el indicador de certificación en bloque se puede concluir que se siguen cumpliendo los tiempos de respuestas con un buen nivel.
31	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO MATRICULA	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Positivo	86	95,48%	Este indicador cumple la meta para este mes
32	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE INSCRIPCION	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Positivo	82	95,80%	Se observa que el servicio de inscripción se mantiene en un buen porcentaje de cumplimiento
33	DEVOLUCION CERTIFICADOS	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Negativo	2	13	Se presentaron 13 devoluciones de certificados en 2019. En los meses de Febrero, mayo y noviembre se presentaron de 3 devoluciones. Acciones implementadas desde el momento de su identificación
59	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA PACTADO PERSONA NATURAL	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Cumplimiento	Mensual	Positivo	90	94,86%	Este indicador del CAE, mejoró con respecto al año anterior en 11,14 puntos, pasando de (83,72% a 94,86%)
60	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DEL PROCESO SIMPLIFICADO (PERSONA JURIDICA)	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Negativo	24	16,50	Este indicador tuvo un buen desempeño, toda vez que se cumplió la meta
65	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA PACTADO PERSONA JURIDICA	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Efectividad	Mensual	Positivo	90	98,06%	Se evidencia un cumplimiento del indicador
	CRECIMIENTO EN RENOVACIONES	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Cumplimiento	Anual	Positivo	70	89,33%	Respecto al crecimiento de renovaciones Para el mes de DICIEMBRE se llevo a un acumulado de 9.561 del total esperado que era 10.703 posicionándose en un porcentaje de 89,33% cumpliendo la meta que se tenia fijada de un 70%.
	CRECIMIENTO DEPOSITOS ESTADOS FINANCIEROS	V1. SERVICIOS REGISTRALES	Cumplimiento	Anual	Positivo	70	93,04%	Respecto al crecimiento de Depositos de Estados Financieros Para el mes de DICIEMBRE se llevo a un acumulado de 923 del total esperado que era 992 posicionándose en un porcentaje de 93,04% cumpliendo la meta que se tenia fijada de un 70%.
75	OPORTUNIDAD EN EL ENVIO DE CITACIONES	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	Oportunidad	Mensual	Positivo	90	100%	SE CUMPLIO CON EL INDICADOR
93	OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	Oportunidad	Mensual	Positivo	90	100%	SE CUMPLIO CON EL INDICADOR

INDICADORES DE GESTIÓN 2019

Id	Nombre del Indicador	Proceso	Tipo	Periodicidad	Sentido	Meta	Cumplimiento Meta 2019	Comentario - Análisis 2019
94	OFERTA DE CASOS ATENDIDOS	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	Eficacia	Anual	Positivo	70	82,09%	SE TRAMITARON EN TODO EL AÑO 2019 55 SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN. SE ATENDIERON 4 CASOS DE LOS CUALES 3 QUEDARON APLAZADOS PARA EL MES DE ABRIL, SE DIO UN RESULTADO DE ACUERDO PARA ESTE MES EN MENCIÓN. SE NOTA EL CRECIMIENTO CON RESPECTO DE LOS CASOS A TRAMITAR EN EL AÑO YA QUE EN DOS MESES SE HAN LLEVADO A CABO 9 CASOS.
103	EFFECTIVIDAD DEL RESULTADO	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	Efectividad	Mensual	Positivo	80	98,18%	SE CUMPLIO CON EL INDICADOR
111	EFICACIA	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	Anual	Anual	Positivo	1	1	SE CUMPLIÓ CON EL INDICADOR
112	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN INSOLVENCIA	V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS		Semestral	Positivo	80	100%	EN EL MES DE OCTUBRE SE LLEVO A CABO UN ACUERDO DE PAGO
96	NIVEL DE IMPACTO PLANES DE NEGOCIO	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	Eficacia	Anual	Positivo	15	18%	Se indicador se encuentra dentro del rango esperado
97	NIVEL SOSTENIBILIDAD FORMALIZADOS	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	Eficacia	Anual	Positivo	50	51,14%	Al corte de Diciembre 31 se identifica que el indicador está dentro de los rangos establecidos para la meta
98	Nivel de Fortalecimiento Empresarial por Consultoría	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	Eficacia	Anual	Positivo	80	88,89%	Al corte de Diciembre 31 se identifica que el indicador está dentro de los rangos establecidos para la meta
99	Nivel de Impacto Fortalecimiento empresarial por Proyectos	V3. DESARROLLO EMPRESARIAL	Eficacia	Anual	Positivo	90	100%	Al corte de Diciembre 31 se identifica que el indicador está dentro de los rangos establecidos para la meta
1	NIVEL DE SATISFACCIÓN	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	Eficacia	Semestral	Positivo	90	99%	Para el año 2019 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99% de clientes satisfechos superando la meta establecida. El indicador supera en 1 punto el comportamiento al año anterior.
6	NIVEL DE RESPUESTA A QUEJAS	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	Oportunidad	Semestral	Positivo	95	85,71%	en el año 2019 se atendieron 7 quejas distribuidas ASÍ: 2 para el servicio de listados, 1 por falla en el aire acondicionado de la sede de Pradera, 3 por no brindar agua en una audiencia de conciliación 1 por no poner jabon en la sala de conciliacion. 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 la presentaron. 1 de ellas no fue respondida dentro del tiempo establecido en el proceso pero se tomaron las acciones pertinentes.
13	OPORTUNIDAD EN LA INFORMACION	V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA	Oportunidad	Semestral	Positivo	95	100%	Para el año 2019 el indicador presenta el 100% de cumplimiento con la meta establecida. En todos los 41 eventos se entregaron oportunamente la publicidad. Incluye: Actualidad y Coyuntura 9 Formación Exportadora 12 Actualización Empresarial Palmira 10 Seminarios - Talleres Empresariales 7 Eventos Especiales 2
27	Nivel de Impacto de la Formación	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Efectividad	Anual	Positivo	90	95,12%	Para el periodo comprendido entre Enero y Diciembre año 2019, el indicador presenta un 91,4% de cumplimiento. De 1620 personas que contestaron la pregunta, 1541 respondieron si a la pregunta consideran que colmaron sus expectativas.
86	Nivel de cobertura personas beneficiadas	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Cobertura	Anual	Positivo	3	-25,78	Para el año 2018 (3.030) el numero de asistentes incluye las siguientes lineas de capacitacion: Actualidad y Coyuntura, Actualización Empresarial Municipios, Actualización Empresarial Palmira, Formación Exportadora, Ruta de Foramlidad y Fortalecimiento, Eventos Especiales y Seminarios - Talleres Empresariales Para el año 2019 (2.249) el numero de asistentes incluye las siguientes lineas de capacitacion:Actualidad y Coyuntura, Actualización Empresarial Palmira, Formación Exportadora, Seminarios - Talleres Empresariales, Diplomados y Eventos Especiales. Se reforma el programa de Actualización Empresarial Municipios por las Rutas Yaru en cada Municipio las cuales terminan en el año 2020
87	Nivel de impacto en la participacion de los eventos comerciales	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Eficacia	Anual	Positivo	90	100%	Para el año 2019 el indicador presenta un 100% de cumplimiento, superior a la meta establecida.
88	Nivel de crecimiento de afiliados	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Cumplimiento	Anual	Positivo	5	-4,76	El numero de disminucion de afiliados se debe a las desafiliaciones que se hacen en cumplimiento a los requisitos de la normatividad. Afiliados nuevos 14 y desafiliaciones 33
89	Capacidad de Respuesta Palmira	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Efectividad	Anual	Positivo	70	92,02%	Para el año 2019 de 752 solicitudes tanto verbales como escritas fueron atendidas un total de 692 que representan el 92% cumpliendo la meta.

INDICADORES DE GESTIÓN 2019

Id	Nombre del Indicador	Proceso	Tipo	Periodicidad	Sentido	Meta	Cumplimiento Meta 2019	Comentario - Análisis 2019
90	Capacidad de Respuesta Pradera	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Efectividad	Anual	Positivo	70	100%	El indicador esta cumpliendo la meta establecida. Se logró atender la totalidad de eventos solicitados y registrados.
91	Capacidad de Respuesta Candelaria	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Efectividad	Anual	Positivo	70	98,32%	El indicador esta cumpliendo la meta establecida y la supera en 28 puntos.
92	Capacidad de Respuesta Florida	V6. SERVICIOS EMPRESARIALES	Efectividad	Anual	Positivo	70	88,48%	En la sede de Florida, se logró atender el 88% de los eventos solicitados para el año 2019.