

ANEXO 1
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA
TABLERO DE INDICADORES

Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	93%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	323
Variable 2	Número total de encuestas	348
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva Año anterior	261
Análisis Cualitativo:		
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. Para ambas mediciones 2017 y 2018 se trabajó Nivel de confianza: 95%. Error admitido: 0,05. Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Opinión positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente. Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.		
Objeto Indicador	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	209%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2209
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	1055
Dato 1	Número de formalizadas Año anterior	1996
Análisis Cualitativo: El resultado de 209% se debe a que 1.055 personas que recibieron asesoría se matricularon, pero adicional a ello 1.154 personas que no figuran en nuestros registros como parte de las empresas que recibieron asesoría, se matricularon también en ese periodo.		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.		
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
Análisis Cualitativo:		
De los nueve registros delegados a la Cámara de Comercio, que corresponden a: * Registro Mercantil * Registro de Proponentes * Registro de Entidades Privadas sin Ánimo de Lucro * Registro Nacional de Turismo * Registro de Operadores de Libranza * Registro de Vendedores de juegos de suerte y azar * Registro de Entidades del Sector Cooperativo * Registro de Veedurías * Registro de apoderados judiciales de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro		
Se tienen a disposición del usuario 8 de ellos virtuales, el relacionado con el Registro de apoderados judiciales de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro, por no tener ninguna entidad de dicha categoría no se ha hecho uso del mismo. Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS	
INDICADOR	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior)*100	-76,6%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	1659
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	2167
Análisis Cualitativo:		
La disminución de la cantidad de Matrículas canceladas de 2018 frente a 2017, corresponde a que en 2017 se presentaron 1.023 cancelaciones por depuración, mientras que en el 2018 fueron 802.		
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
Análisis Cualitativo:		
En la vigencia 2018, se prestaron todos los servicios registrales y empresariales que tiene la Cámara de Comercio de Palmira en los cuatro municipios, lo que permitió la cobertura en un 100% de toda la jurisdicción en la que opera.		

ANEXO 1
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA
TABLERO DE INDICADORES

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	98%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	49
Variable 2	Número de peticiones recibidas	50
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	
Análisis Cualitativo:		
Se llegó a un cumplimiento de 98% toda vez que de las 50 peticiones recibidas 1 de ellas correspondía a la petición que había sido realizada al Presidente de la República por la senadora Paloma Valencia Laserna, en la cual solicitaba "se indicara si el Presidente había ejercido o ejercía control y vigilancia y con base en ello se indicara entre otros la cantidad de ESAL establecidas en Colombia, remitiendo una relación de las mismas, señalando donde se encuentran ubicadas, cuanta población es atendida y/o beneficiaria y que temas manejan", lo que implicó que se buscara unificar la respuesta a nivel nacional, sumado a que para esas peticiones sólo opera 5 días por tanto no se logró cumplir con dicho término porque llegó a Cámara casi 3 meses después.		
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	23,5%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	4
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	17
Análisis Cualitativo:		
En las hojas de calculo Quejas 2017 y Quejas 2018, se describen las quejas y las acciones tomadas para cada una de las vigencias.		
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.		
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
Análisis Cualitativo:		
<u>Reclamación 2018:</u> El recibo de pago por la compra de 2 certificados salio con el Nit de Cámara de Comercio errado. <u>Acción tomada:</u> Se presento una desconfiguración en el aplicativo de impresora solo en el equipo principal de Candelaria. Ya había sido detectado por el area de TI y corregido. Sin embargo alcanzo a salir dicho recibo. Se le agradeció al usuario su comunicación y se le envió el recibo corregido.		
<u>Reclamación 2017:</u> Corregir la sigla de identificación de una persona que figura en el certificado de existencia y representación. <u>Acción tomada:</u> Se le presentaron excusas al cliente. Se identifico que fue error de digitación pues la sigla es de extranjería y como el documento scaneado no es legible se confundieron las letras y no es D.I.E sino D.N.I		
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.		
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	73%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	46
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	63
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	34
Análisis Cualitativo:		
El 73% de las capacitaciones llevadas a cabo en 2018 se llevaron a cabo en forma gratuita		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	27%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	17
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	63
Análisis Cualitativo:		
El 27% de las capacitaciones llevadas a cabo en 2018 se llevaron a cabo con costo.		
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	102,9
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	72
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	70
Análisis Cualitativo:		
Se realizaron 2 asesorías más que las programadas debido a la alianza con el SENA para la disposición de 3 Gestores de Emprendimiento (Fondo Emprender) para el fortalecimiento de sus modelos de negocio.		

ANEXO 1
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA
TABLERO DE INDICADORES

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	32
Variable 2	Número de funcionarios totales	32
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	21
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	11
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	0
Análisis Cualitativo:		
Para el año 2018 presenta un cumplimiento del 100%. Los 32 funcionarios que fueron evaluados se encuentra con desempeño destacado (21) y satisfactorio (11). No se hace necesario tomar o 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.		
En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.		

INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DE LOS BUZONES Y PRESENCIAL
AÑO 2017

N°	Categoría/descripción	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agos.	sept.	oct.	nov.	dic.	total	servicio afectado
1	Inconformidad por el manejo de los turnos por parte de la empleada CAE pues pasa los turnos de forma muy rápida que no le permite al usuario atender el llamado			1										1	Registro Mercantil
2	Malestar por el retiro de la calidad de afiliado por que en año 2015 no renovo dentro de los 3 primeros meses del año sino en abril			1										1	Servicios Empresariales
3	tres asistentes a la capacitación "Convierte la Pasión en resultados" llevada a cabo el día 11 de abril de 2017 en las instalaciones de COMFANDI, manifestaron que se sintieron mal atendidos en la mesa 7				3									3	Servicios Empresariales
4	Se informo que el servicio del parqueadero era hasta las 8:30 p.m y los asistentes al lanzamiento del libro "Cuando callan los sentidos" libro de poemas y pareceres de Esaú López Bermúdez				1									1	Cultura
5	fallo el aire acondicionado en el Salón de Exposiciones					1								1	Servicios Empresariales
6	El usuario se molesto porque el empleado Julián Díaz le dijo que debía esperar 3 turnos para "colaborarle" cuando cada usuario tiene asignado un turno y que así mismo no se debe emplear la palabra colaboración porque no está regalando sus servicios.						1							1	Registro Mercantil
7	El usuario se molesto por la negación del registro de marca por parte de la SIC y por la llamada de un abogado ofreciendo los servicios para apelar el fallo de dicha entidad								1					1	Desarrollo Empresarial
8	El usuario no esta de acuerdo con el cobro de \$92,820 por concepto de Deposito de Estados Financieros									1				1	Registro Mercantil
9	el usuario se molesto porque pensó que el código CIUU lo había asignado la Cámara de Comercio y porque no lo atendieron por delante de otros turnos									1				1	Registro Mercantil
10	la usuaria informo que a pesar de haber cancelado con anterioridad el servicio de alquiler de auditorio al ingreso del evento el guarda le dijo que no había cancelado. Así mismo sugirió tener mayor cuidado con los cables pues pueden ocasionar tropezones									1				1	Servicios Empresariales
11	mejorar el servicio de información para creación de empresa ya que la información es poco clara										1			1	Registro Mercantil
Total														13	

ACCIONES TOMADAS :

- 1) Se presentaron excusas a la usuaria, se realizo análisis del digiturno identificandose que la empleada llamo en 2 oportunidades. En reunión con la empleada y el director administrativo se le explico que no debía pasar de un turno a otro con tanta rapidez.
- 2) Se le informo al usuario que comprendiamos su malestar pero que la dicha decisión no implica la cancelación de la matrícula mercantil y obedece al cumplimiento del artículo 14, numeral 2 de la Ley 1727 de 2014. Así mismo se le informo que en abril del año 2015 fue notificado de la decisión y en ese momento se le informo que la misma obedecía al cumplimiento del artículo 14, numeral 2 de la citada ley.
- 3) Se llamaron a los usuarios se les presento excusas. Se detectó que se ubican varias mesas para agilizar el registro en una de ellas el empleado de COMFANDI se estresa y en su afán no encontraba en el listado las personas entonces se tornaba grosero. Se hablo con la Coordinadora Regional de Fomento de COMFANDI quien expreso que le llamaría la atención al empleado y no lo colocarían más en atención de registros.
- 4) se presentaron excusas al cliente, se envió memorando al personal que atiende el servicio del parqueadero
- 5) Al revisar el funcionamiento del aire acondicionado se identificó que este se encuentra en perfecto estado, la falla se presentó debido a que sin estar autorizado un asistente al evento anterior al de la usuaria en mención manipulo el botón de encendido dejándolo en modo ventilación y no en aire acondicionado. Se presentaron excusas por correo electrónico, se le explico la situación. La Coordinadora Administrativa después de analizar varias opciones cambió el mecanismo de encendido con control remoto el cual manipulan solamente el auxiliar o el guarda de seguridad verificandose la efectividad de la acción.
- 6) Se presentaron excusas por los inconvenientes presentados. Se le explico que después de analizada la situación se identificó que el señor Julián Díaz efectivamente cometió un error al extralimitarse en sus funciones pues quiso colaborarle en el diligenciamiento de los formularios toda vez que la persona que vino de la empresa venía a cancelar la renovación pero no traía los formularios diligenciados, por tanto el empleado le explico que lo podía hacer en línea desde nuestro portal web o que con gusto él le colaboraba pero si lo esperaba que atendiera dos turnos más. Empleó la palabra "colaboraba" en razón a que no es función de los empleados de Cámara de Comercio diligenciar los formularios de renovación.
- 7) se atendió personalmente a la representante de Orlo por parte del director de Planeación y Desarrollo, la Directora Juridica y las Profesionales del Centro Empresarial se le explico a la usuaria que el registro de marca es unica y exclusivamente de la SIC y que el abogado que ofrecio sus servicios es ajeno a nuestra entida y que la información la obtuvo directamente de la SIC y no de nuestra entidad. Así mismo se envió comunicación por escrito
- 8) La queja se recibio fuera de tiempo, por lo cual se colocó no conforme al Auxiliar de Archivo Leonardo Muñoz. Se envió comunicación por escrito al cliente explicando lo dispuesto en la Ley referente a la obligación de realizar el Deposito de Estados Financieros.
- 9) Se dio respuesta por escrito al usuario explicándole que la DIAN, en diciembre del año 2012 adoptó una nueva clasificación de actividades económicas CIIU y que el no realizo homologación de actividad económica a pesar de habersele informado y con respecto a los turnos se le informo que como mecanismo que permite la atención ordenada de los usuarios los empleados de Cámara de Comercio de Palmira deben respetar el número de asignación del digiturno y sólo en los eventos en que la ley protege la atención preferencial ésta se hace (asignando un turno preferencial) por tanto no era viable que los empleados atendieran por encima de los usuarios que estaban en sala de espera.
- 10) Se presentaron excusas a la usuaria pues se identifico que fue un error de la Coordinadora Administrativa no archivar el recibo de pago al formato de reserva. Con la sugerencia de los cables se determino Se realiza la verificación y revisión de la disposición del cableado de la tarima, encontrando que corresponde al micrófono del atril y que este mismo se encuentra sostenido en la conexión principal con cinta especial para evitar desconexión, pero que debe estar visible para su respectiva utilización, tanto en la tarima como fuera de ella.
- 11) Se presentaron excusas al cliente. Se analizo la situación con el area administrativa y la empleada que atiende información CAE

INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DEL PORTAL
AÑO 2017

No	Categoría/descripción	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agos.	sept.	oct.	nov.	dic.	total	servicio afectado
1	Se radico solicitud de cambio de objeto social de la empresa DISTRIMAFER y en el recibo de caja figuraba otra empresa	1												1	Registro Mercantil
2	inconformidad de un empresario participante en el proyecto alianzas para la innovación por las fechas del convenio por que los afecta en la ejecución de recursos						1							1	Programa Alianzas para la innovación
3	El usuario inicio el proceso de matricula a través del portal web. Cuando llego al punto de control de homonimia el aplicativo le permitio continuar sin ningún inconveniente y al llegar a Cámara de Comercio fue rechazado por homonimia							1						1	Registro Mercantil
4	el usuario se molesto porque no se le ha agilizado el tramite del cambio representante legal											1		1	Registro Mercantil
TOTAL QUEJAS														4	

1) Se le presentaron excusas al cliente. Se identifico que fue error del cajero pues asigno un número de matrícula que no le correspondía por tanto al usuario consultar por el número de radicación figuraba otra empresa. La Dirección Administrativa le hizo llamado de atención verbal al señor Julian Diaz - Cajero

2) El coordinador del Programa Alianzas para la Innovación para Palmira brindó un acompañamiento a la empresa AGROSAJI quedando la firma del convenio el 14 de junio y el desembolso del dinero el día 7 de julio. Culminando el proceso a satisfacción de ambas partes

3) Se presentaron excusas al usuario. Así mismo se le solicito a tecnologia realizar los ajustes pertinentes al aplicativo para que conecte realmente a la base de datos de registro mercantil nacional para que la información del aplicativo sea veraz. Por encontrarse la Cámara de Comercio de Cali realizando ajustes a su sistema se toma como medida actualizar nuestro portal colocando como motor de búsqueda la pagina del RUES

4) el usuario fue atendido de manera personal por la Coordinadora Jurídica Mabel Vivian Gómez. Se constato que la queja no tenía lugar en razón a que la demora en el tramite obedeció a que el usuario no presentaba la documentación requerida

INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DE LOS BUZONES Y PRESENCIAL

AÑO 2018

N°	Categoría/descripción	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agos.	sept.	oct.	nov.	dic.	total	servicio afectado
1	El usuario se molesto porque le exigieron el recibo para poder entregarle el certificado y porque en el punto de recepción no le brindaron una solución mientras que otra empleada si lo hizo	1												1	Registro Mercantil
2	el usuario manifestó que la carta de devolución a un trámite registrado el día 30 de enero en la sede de Candelaria le fue entregada el día 30 de julio							1						1	Registro Mercantil
3	representante legal de la Academia de enseñanza manifestó inconformidad en el servicio en el area de registro mercantil y por haber perdido la calidad de afiliado										1			1	Registro Mercantil
	Total													3	

ACCIONES TOMADAS :

Se presentaron excusas por escrito y se le informo al usuario que el procedimiento de la Entidad exige que sin excepción no se entreguen los certificados si el usuario no presenta el recibo de pago y para casos excepcionales la entrega se realiza previa autorización del área jurídica una vez aplicado el protocolo establecido para evitar que personas ajenas puedan reclamar.

- Después de analizada la situación con todo los empleados involucrados se determinó adicional a la información verbal que se le da a los usuarios instalar avisos reforzando que no se pueden entregar los certificados si el usuario no trae el respectivo recibo. Así mismo se les reiteró a los empleados involucrados la política de una buena atención al público y de un trato amable y cortés con cada uno de nuestros usuarios

Se presentaron excusas al usuario y se le informo que la Cámara de Comercio expide y entrega al usuario el recibo con el tramite solicitado, la fecha y el número de radicado entre otros datos, en la parte inferior del mismo explica consulte el estado del trámite en www.ccpalmira.org.co en servicios en línea. Se le informo que al revisar en el sistema se identificó que el abogado que recibió el trámite hizo la devolución respectiva el día 9 de febrero de 2018 y subida al sistema en esa misma fecha. Adicional a esto el empleado que atiende la oficina de Candelaria hizo 3 llamadas al celular reportado y la misma no fue contestada.

Se atendió personalmente y se le aclararon 2 aspectos:

- La calidad de afiliado la perdió porque en el año 2017 la sociedad entró en estado de liquidación y no renovaron ese periodo. Esto es una causal de desafiliación.
- Con respecto al código CIUU 8543 que no es el que necesitan se le explicó que la sociedad fue matriculada con el código 8050 y que en el año 2012 la Dian hizo homologación automática al 8543 y que ellos siguieron renovando con dicho código. Así mismo se le explico que para cambiar el código Ciuu debía adquirir gratuitamente el formato y allí aclarar los códigos de la actividad requerida.

INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DEL PORTAL
AÑO 2018

No	Categoría/descripción	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agos	sept.	oct.	nov.	dic.	total	servicio afectado
1	demora en la expedición de un certificado			1										1	Registro Mercantil
	Total													1	

1) Se presentaron excusas a la usuaria. Se le explico que la demora en la expedición del certificado se genera porque al cambiar la plataforma se revisa uno a uno cada certificado para garantizar que la información migró correctamente y mientras tanto no se habilita la expedición virtual