

| Id | Nombre del Indicador  | Proceso                               | Tipo         | Periodicidad | Sentido  | Meta | Cumplimiento Meta 2020 | Comentario - Análisis 2020   |
|----|---|---------------------------------------|--------------|--------------|----------|------|------------------------|--|
| 1  | NIVEL DE SATISFACCIÓN   | V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA | Eficacia     | Semestral    | Positivo | 90   | 99,2%                  | <p>%Clientes satisfechos=99,2%</p> <p>Para el periodo enero - junio de 2020 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 99,6% de clientes satisfechos. El indicador se mantiene con un comportamiento similar al año anterior y supera en 9,6 puntos la meta establecida</p> <p>Para el periodo julio-diciembre de 2020 la tasa de usuarios satisfechos presenta el 98,7% de clientes satisfechos superando la meta establecida. El indicador se mantiene con un comportamiento similar al año anterior.</p> <p>El analisis para este semestre incluye la siguiente cantidad de usuarios atendidos por servicio:<br/> Alquiler de salones - Palmira: 0, Candelaria: 0, Pradera: 4, Florida: 12<br/> Venta de listados: 69<br/> Orientación - Información general: 111 y Comercio exterior: 51<br/> Eventos de capacitación: 56<br/> CAE: 65<br/> Conciliación: 35<br/> Insolvencia: 17<br/> Consultoría - Básica: 26 y Especializada: 1<br/> Asesoría Personalizada: 6</p> |
| 4  | OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA   | D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA   | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 90   | 99%                    | <p>ORDENES DE COMPRAS CUMPLIDAS=144 Y TOTAL ORDENES DE COMPRA GENERADAS=145</p> <p>Se presento cumplimiento total por parte de los proveedores de impacto con los requerimientos solicitados</p>   |
| 6  | NIVEL DE RESPUESTA A QUEJAS   | V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA | Oportunidad  | Semestral    | Positivo | 95   | 100,00%                | <p>En el año 2020 se presentaron 12 quejas, 5 más que en el año inmediatamente anterior en el cual se atendieron 7 quejas. Las quejas del año 2020 corresponden a:</p> <p>No se respeta el orden de la entrega de los turnos: 1<br/> No le tramitaron el Pre-RUT : 1<br/> Malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia: 3<br/> Fallo el portal web: 1<br/> No le entregaron los libros por no traer el recibo de pago original : 1<br/> No contestan el teléfono: 5</p> <p>No se evidencia reiteración en las causas presentadas entre 2019-2020. Para el tratamiento de las causas de 2020, se ha trabajado en estrategias que permitan fomentar el conocimiento en los usuarios de los servicios de la entidad y se ofrece información concreta en el marco de la emergencia del COVID.</p>   |
| 7  | EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS                                    | D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA   | Eficacia     | Semestral    | Positivo | 90   | 100%                   | <p>PROVEEDORES EVALUADOS COMO EFICACES=51 Y TOTAL PROVEEDORES EVALUADOS=51</p> <p>Los proveedores que maneja la entidad fueron evaluados como eficaces ya que cumplieron con las políticas y requerimientos exigidos</p>   |
| 12 | DEMANDA DE SERVICIOS VIRTUALES  | V1. SERVICIOS REGISTRALES             | Seguimiento  | Mensual      | Positivo | 100  | 94,89%                 | <p>TOTAL TRANSACCIONES VIRTUALES DE CREACION DE EMPRESA PERSONA NATURAL + PERSONA JURIDICA EN TRIMESTRE X=2433 Y TOTAL TRANSACCIONES DE CREACION DE EMPRESA PERSONA NATURAL + PERSONA JURIDICA EN TRIMESTRE X=2564</p> <p>Se recibieron 245 renovaciones en el mes de DICIEMBRE lo que representa un 84,03%, llegando a un acumulado en el año 2020 de 8.436, cumpliendo la meta pactada, más no se logro llegar al número de renovaciones esperadas de 10,039, cifra que se ve afectada por la pandemia que en este momento enfrenta el País por el Covid19.</p>  |
| 13 | OPORTUNIDAD EN LA INFORMACION   | V5. COMUNICACION E IMAGEN CORPORATIVA | Oportunidad  | Semestral    | Positivo | 95   | 100%                   | <p>Para el periodo Enero - Diciembre de 2020 el indicador presenta el 100%.</p> <p>En el primer semestre se llevaron a cabo 25 eventos de los programas: Actualidad y Coyuntura, Formación Exportadora, Ruta Yaru Palmira, Capsulas empresariales, Seminarios Talleres Empresariales, Mise Fortalecimiento</p> <p>En el segundo semestre se llevaron a cabo 56 eventos de los programas: Actualidad y Coyuntura, Formación Exportadora, Capsulas empresariales, Participación Ciudadana, Eventos Especiales, Mise Fortalecimiento y Mise Emprendimiento</p>  |
| 15 | NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES                        | D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA   | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 85   | 93%                    | <p>☐</p> <p>Líneas de Valor cumplimiento del 89%, representado así:</p> <p>Servicios Registrales: 7 de 16 Metas al 100%. Cumplimiento total del 72%.<br/> Servicios Empresariales: 15 de 18 Metas al 100%. Cumplimiento total del 98%.<br/> Desarrollo Empresarial: 20 de 31 Metas al 100%. Cumplimiento total del 89%.<br/> Desarrollo Regional: 3 de 6 Metas al 100%. Cumplimiento total del 91%.</p> <p>Líneas de soporte cumplimiento del 97%, representado así:</p> <p>Gestión Sostenible: 3 Metas de 3 al 100%<br/> Comunicaciones e Imagen Corporativa: 3 de 3 Metas al 100%<br/> TIC'S: 1 de 5 Metas al 100%. Cumplimiento total del 86%.<br/> Gestión Humana: 2 de 3 Metas al 100%. Cumplimiento total del 98%.<br/> Gestión Financiera: 1 meta de 1 al 100%<br/> Infraestructura: 2 metas de 2 al 100%.</p>  |
| 16 | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DEL PROCESO SIMPLIFICADO (PERSONA NATURAL) | V1. SERVICIOS REGISTRALES             | Efectividad  | Mensual      | Negativo | 8    | 3.53%                  | <p>SUMATORIA DEL TIEMPO DEL TOTAL DE MATRICULADOS EFECTIVOS PERSONAS NATURALES EN TRIMESTRE X (OBTENIENDO MATRICULA + NIT + IYCO + NOTIFICACION PLANEACION)=7469.79 Y TOTAL DE MATRICULADOS EFECTIVOS PERSONAS NATURALES EN TRIMESTRE X= 2119</p> <p>El tiempo de respuesta en mes de DICIEMBRE para persona natural fue 2,7 horas, subiendo el tiempo en 0,58 en comparación con el mes anterior, pero bajando el tiempo en 0,55 con respecto al año anterior.</p>  |
| 27 | Nivel de Impacto de la Formación  | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES           | Efectividad  | Anual        | Positivo | 90   | 99,01%                 | <p>Nº personas que consideran cumplieron las expectativas=1202 Y Total personas capacitadas=1214</p> <p>El indicador para lo corrido del año 2020 se ubica en un nivel de cumplimiento del 99,01%. En general se presentaron calificaciones satisfactorias en todos los programas de formación desarrollados en el periodo. Se puede observar un incremento de 7,61 puntos porcentuales frente al año inmediatamente anterior lo cual indica que durante el año 2020 los eventos de formación han contribuido al cumplimiento de las expectativas de los participantes de manera más efectiva. De un total de 1214 personas que respondieron a la pregunta, 1202 manifestaron haber cumplido con sus expectativas.</p>   |

| Id | Nombre del Indicador   | Proceso   | Tipo         | Periodicidad | Sentido  | Meta | Cumplimiento Meta 2020 | Comentario - Análisis 2020   |
|----|--|---|--------------|--------------|----------|------|------------------------|--|
| 30 | CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA CERTIFICACION EN BLOQUE                         | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 86   | 97,62%                 | NO. DE CERTIFICADOS QUE CUMPLEN TIEMPO ESTANDAR=3698 Y NO. CERTIFICADOS EN BLOQUE DE LA MUESTRA=3788<br>Certificados en bloque tuvo un cumplimiento de 98,46%, aumento en 0,59 frente al mes pasado, pero disminuyó en 1,54 en comparación con el año anterior. Se puede resumir que este indicador presentó una caída en el mes de agosto y en el mes de abril como consecuencia de la pandemia y el nuevo procedimiento virtual de trabajo en casa, no se pudieron obtener los insumos para trabajar el indicador, el resto de los meses siempre se cumplió la meta.   |
| 31 | CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO MATRICULA                              | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 86   | 96,59%                 | NO. DE CERTIFICADOS MATRICULA QUE CUMPLEN EL TIEMPO ESTANDAR=2464 Y NO. DE CERTIFICADOS DE MATRICULA DE LA MUESTRA=2551<br>El proceso de matrículas cumple con el 100%, mejorando en un 0,58 con relación al mes pasado y con igual porcentaje el año pasado, resumiendo todo el año 2020 se evidenció un cumplimiento para todo el año con excepción del mes de abril, donde nos vimos afectados por la pandemia y debimos asumir una nueva forma de trabajo virtual con el fin de seguir prestando el servicio.  |
| 32 | CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA SERVICIO DE INSCRIPCION                         | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 82   | 99,41%                 | NO. DE CERTIFICADOS DE INSCRIPCION QUE CUMPLEN TIEMPO ESTANDAR=13431 Y NO. DE CERTIFICADOS DE INSCRIPCION DE LA MUESTRA=13511<br>El servicio de inscripción tuvo un cumplimiento del 99,50%, aumento en 0,27 frente al mes de noviembre y 0,82 en comparación con el año anterior, lo cual se puede resumir que para el año 2020 este indicador permaneció siempre alto.   |
| 33 | DEVOLUCION CERTIFICADOS  | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Negativo | 2    | 14                     | NO. DE DEVOLUCIONES DE CERTIFICADOS JUSTIFICADAS=14<br>Para el mes de diciembre no se presentaron devoluciones de certificados.  |
| 59 | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA PACTADO PERSONA NATURAL  | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Cumplimiento | Mensual      | Positivo | 90   | 98,02%                 | TOTAL PERSONAS NATURALES QUE CUMPLE EL TIEMPO=2015 Y TOTAL MATRICULADOS =2049<br>Este indicador del CAE tuvo un cumplimiento por encima de la meta de 9,44 puntos, con respecto al mes pasado disminuyó en 0,56 puntos y en comparación al mes de enero del año 2020 aumento en 3,04 puntos  |
| 60 | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DEL PROCESO SIMPLIFICADO (PERSONA JURIDICA)   | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Negativo | 24   | 4,36%                  | SUMATORIA DEL TIEMPO TOTAL DE MATRICULAS EFECTIVAS PERSONA JURIDICA=6142.04 Y TOTAL DE MATRICULADOS EFECTIVOS PERSONA JURIDICA=1328.34<br>Para el mes de Noviembre el tiempo en horas el cumplimiento fue de 12,08 aunque aumentando 0,7 punto frente al mes anterior, pero mejorando en relación con el año pasado en 1,4 puntos.   |
| 63 | INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL   | A4. GESTION HUMANA                                  | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 85   | 88,60                  | Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 88,6.1% que equivale a un nivel de satisfacción dentro del rango, pasando la meta de 85% en 3,6.<br>Para el año 2020 en el análisis de datos e informe del clima se realiza una separación de las áreas (Planeación - Competitividad), de acuerdo a los cambios que se venían presentando en la organización.<br>Las recomendaciones del informe serán revisados con el comité de convivencia laboral y los jefes de área.  |
| 65 | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA PACTADO PERSONA JURIDICA | V1. SERVICIOS REGISTRALES                           | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 90   | 90,50%                 | TOTAL DE MATRICULAS PERSONA JURIDICA QUE SE LE CUMPLE EL TIEMPO=400 Y TOTAL DE MATRICULADOS PERSONA JURIDICA=442<br>Este indicador de matrícula persona jurídica, cumplió la meta en un 100%, igual que el mes pasado y el año anterior.   |
| 74 | INDICE DE AUSENTISMO   | A4. GESTION HUMANA                                  | Cumplimiento | Mensual      | Negativo | 3    | 1.24                   | Horas ausentes todo el personal = 935,4 y Horas programadas laborales =75232<br>El indicador cumple y no supera la meta establecida. Para el año 2020 se conto con 38 Colaboradores.   |
| 75 | OPORTUNIDAD EN EL ENVIO DE CITACIONES                                      | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS | Oportunidad  | Mensual      | Positivo | 90   | 100%                   | SOLICITUDES QUE CUMPLEN CON TIEMPO ESTABLECIDO=48 Y TOTAL SOLICITUDES=48<br>SE CUMPLIO EL INDICADOR  |
| 84 | SATISFACCION CLIENTE INTERNO COMPRAS                                       | D1. PLANEACION Y GESTION FINANCIERA                 | Eficacia     | Anual        | Positivo | 80   | 100%                   | USUARIOS SATISFECHOS COMPRAS=18 Y TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS COMPRAS=18<br>Los clientes internos de la entidad, se encuentran satisfechos con los servicios recibidos por parte de la Cámara, ya que pueden cumplir sus labores por tener disponibles las herramientas de trabajo  |
| 87 | Nivel de impacto en la participacion de los eventos comerciales            | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Eficacia     | Anual        | Positivo | 90   | 78,95%                 | N Empresas que lograron su objetivo en el evento comercial=15 Y Total empresas participantes en los eventos comerciales=19<br>El indicador presenta un comportamiento inferior a lo de la meta establecida. Se evidencia entre enero y septiembre de 2020 que 4 empresas no lograron su objetivo al participar en los eventos comerciales Colombiamoda y Macrorrueda de Procolombia incumpliendo las necesidades y expectativas de los usuarios. Impactando negativamente los resultados del indicador y la imagen de la Cámara de Comercio. En el proceso se genera una no conformidad con el ID 3235 de lo que se generan acciones para dar tratamiento y seguimiento a la disminución de la meta. |
| 88 | Nivel de crecimiento de afiliados  | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 60   | 89,47%                 | N Afiliados en el año=340, N afiliados año anterior=380 Y META ANUAL=380<br>Se cumple la meta establecida, ubicándose el indicador en un cumplimiento de 89% para 2020. El comportamiento se debe a las desafilaciones que se hacen en cumplimiento a los requisitos de la normatividad. Afiliados nuevos 27 y desafilaciones 67   |
| 89 | Capacidad de Respuesta Palmira   | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Efectividad  | Anual        | Positivo | 70   | 99,48%                 | La sede de Palmira presentó un total de 193 solicitudes. La sede principal de Palmira, presentó una utilización considerablemente inusual y fue debido a la situación de orden internacional en temas de salud pública a raíz del coronavirus; sin embargo, se lograron atender eventos externos durante los meses de enero, febrero y marzo y algunos eventos internos, para el segundo semestre del año 2020.  |
| 90 | Capacidad de Respuesta Pradera   | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Efectividad  | Anual        | Positivo | 70   | 95,1%                  | La sede de Pradera manejó un total de 82 solicitudes, de las cuales debido a la situación de emergencia sanitaria por coronavirus, se debió atender los lineamientos del Gobierno Nacional a través de las cancelaciones que se debieron realizar y que realizaron los usuarios.<br>Del total de solicitudes presentadas en la sede de Pradera, se tuvo una utilización de 78 eventos en el año 2020.  |
| 91 | Capacidad de Respuesta Candelaria  | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Efectividad  | Anual        | Positivo | 70   | 100,00%                | La sede de Candelaria, presentó un nivel de solicitudes bajo con respecto a los años anteriores y es debido a que la mayoría de eventos que maneja esta sede, se dan pasando el primer trimestre de cada año y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, la Entidad debió no atender más eventos.<br>Del total de eventos solicitados se lograron atender la misma cantidad, llegando a 26 eventos en el año 2020.  |
| 92 | Capacidad de Respuesta Florida   | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Efectividad  | Anual        | Positivo | 70   | 87,31%                 | La sede de Florida, maneja un nivel bueno en cuanto a las solicitudes recibidas en comparación con los años anteriores, llegando a tener 134 solicitudes.<br>Del total de solicitudes recibidas en la sede de Florida, se lograron atender 117 y esto conllevó a tener un muy buen comportamiento del nivel esperado; sin embargo, es importante tener en cuenta que también se debió dar cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional con respecto a la emergencia sanitaria por coronavirus y hubo cancelaciones realizadas y recibidas de usuarios, lo cual generó que no se pudiesen atender en su totalidad.   |

| Id  | Nombre del Indicador                                       | Proceso  | Tipo         | Periodicidad | Sentido  | Meta | Cumplimiento Meta 2020 | Comentario - Análisis 2020   |
|-----|--|--|--------------|--------------|----------|------|------------------------|--|
| 93  | OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO                                 | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS        | Oportunidad  | Mensual      | Positivo | 90   | 100%                   | RESULTADO DE AUDIENCIAS QUE SE REGISTRAN MAX AL DIA SIGUIENTE=26 Y TOTAL AUDIENCIAS REALIZADAS=26 SE CUMPLIO EL INDICADOR  |
| 96  | NIVEL DE IMPACTO PLANES DE NEGOCIO                         | V3. DESARROLLO EMPRESARIAL                                 | Eficacia     | Anual        | Positivo | 15   | 43,33%                 | Planes Negocio Puestos en Marcha Ecosistemas=13 Y Total Planes de Negocio Elaborados=30  |
| 99  | Nivel de Impacto Fortalecimiento empresarial por Proyectos | V3. DESARROLLO EMPRESARIAL                                 | Eficacia     | Anual        | Positivo | 90   | 100%                   | # Empresas Cumplen Indicadores de Impacto=36 Y Total Empresas Participantes Proyectos=36   |
| 100 | Nivel de cumplimiento de las metas Infraestructura         | #6. INFRAESTRUCTURA  | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 85   | 100%                   | La Entidad durante la vigencia del año 2020, realizó las actividades y cumplió con los objetivos trazados para todas sus sedes, logrando así un impacto positivo en el componente de infraestructura, a través de acciones preventivas y priorizando la atención de necesidades de cada una.   |
| 101 | NIVEL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL (CIERRE DE BRECHAS)     | A4. GESTION HUMANA   | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 75   | 88,5%                  | Se identificaron 16 Competencias técnicas en el área jurídica, 5 en el áreas de Planeación y Desarrollo y 4 en el área Administrativa y Financiera.<br>El proceso con apoyo de los Directores de cada área y todo su equipo de trabajo, logró el cumplimiento de: 15 competencias en el área jurídica, 5 en el área de Planeación y Desarrollo y 3 en el área Administrativa y Financiera.   |
| 102 | MEJORA (CORRECTIVAS Y DE MEJORA)                           | D2. GESTION SOSTENIBLE                                     | Eficacia     | Anual        | Positivo | 85   | 88,90%                 | AVANCE EN EL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA=88,9<br>Para el año 2020 el indicador tiene un cumplimiento de 88,9%, superior a la meta establecida. 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.<br>Se realiza seguimiento y acompañamiento constante para la ejecución de las acciones.<br>Se resalta el cierre oportuno de las acciones y las que se encuentran abiertas a la fecha tienen establecida fecha de cierre para 2021. encuentran 8 Acciones de Mejora pendientes por ejecutar al 100%: 2 de Planeación y Gestión Financiera, 3 de Desarrollo Empresarial, 1 de Servicios Empresariales, Gestión Humana y MASC respectivamente.   |
| 103 | EFFECTIVIDAD DEL RESULTADO                                 | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS        | Efectividad  | Mensual      | Positivo | 80   | 100%                   | RESULTADO FINAL OBTENIDO=29 Y LA INTENCIÓN OBTENIDA POR EL CONVOCANTE O SOLICITANTE=29 SE CUMPLIO EL INDICADOR, EN EL MES DE ENERO NO HUBO AUDIENCIAS DE CONCILIACION, EN EL MES DE ENERO NO HUBO AUDIENCIAS DE CONCILIACION.  |
| 105 | ESTADO DE PROTECCIÓN EQUIPOS CLIENTES                      | A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES | Seguimiento  | Mensual      | Positivo | 90   | 100%                   | Clientes con protección de estado normal =667 Y Numero total de clientes =667<br>El indicador cumple con la meta establecida garantizando la protección a los equipos clientes   |
| 106 | SATISFACCIÓN EN LAS SOLUCIONES TI                          | A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES | Eficacia     | Semestral    | Positivo | 90   | 97,78%                 | Total usuarios satisfechos=44 Y Total usuarios encuestados=45<br>El indicador cumple con la meta establecida. Para el segundo semestre 25 de 26 empleados que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechos con las soluciones brindadas. Se valida con la persona no satisfecha para aclarar porque en la justificación de la respuesta menciona que son oportunas.   |
| 107 | Disponibilidad Minutos Laborables Internet CNW             | A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES | Seguimiento  | Mensual      | Positivo | 99,6 | 99,29%                 | Total minutos disponibles de Internet en el mes=202934 Y Total Minutos en el mes=204390<br>El indicador cumple con la meta establecida en la mayoría de los meses. Para el mes de agosto se presentó indisponibilidad en el servicio por el proveedor en el mes y en el mes de octubre obedece a indisponibilidad en el servicio de Internet en la sede Candelaria, la disponibilidad del servicio bajo al 97% presentando una indisponibilidad del 2.6%. Es de aclarar que es primera vez que se presenta una indisponibilidad alta con el proveedor.   |
| 108 | GESTION DEL RIESGO   | D2. GESTION SOSTENIBLE                                     | Efectividad  | Anual        | Positivo | 80   | 98,23%                 | Riesgos mitigados=111 Y Total riesgos=113<br>El indicador presenta cumplimiento superior a la meta establecida.<br>Se materializaron 2 riesgos:<br>ID 170 Problemas de Salud Publica - Riesgo de Continuidad del Negocio<br>ID 183 Clientes o colaboradores contagiados de COVID - 19 - Riesgo de de SG- SST<br>En 2020 se documentaron 26 nuevos riesgos y se eliminaron 17 riesgos que desde 2016 no se han materializado y tiene calificaciones muy bajas   |
| 109 | Disponibilidad Minutos Laborables Internet MC              | A2. GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES | Seguimiento  | Mensual      | Positivo | 99,7 | 99,89%                 | Total minutos disponibles de Internet en el mes=204166 Y Total Minutos Internet en el mes=204390<br>El indicador cumple con la meta establecida garantizando la disponibilidad del servicio de Internet para la entidad  |
| 111 | EFICACIA   | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS        | Eficacia     | Anual        | Positivo | 1    | 75%                    | # DE SOLICITUDES QUE LOGRARON EL RESULTADO DESEADO=3 Y / TOTAL DE SOLICITUDES=4<br>EN EL AÑO 2020 SE LLEVARON A CABO 4 RESULTADOS LOS CUALES FUERON 3 AUCEROS DE PAGO Y 1 LIQUIDACION PATRIMONIAL  |
| 113 | NIVEL DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL                          | A4. GESTION HUMANA   | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 80   | 97%                    | Número de funcionarios evaluados vigencia actual=37 Y Número de funcionarios totales=38<br>Para el año 2020 se presenta un cumplimiento del 97,37% y 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 37 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.  |
| 114 | CRECIMIENTO DE RENOVACION                                  | V1. SERVICIOS REGISTRALES                                  | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 70   | 84,03%                 | NUMERO DE RENOVACIONES MES=8436 Y META RENOVACION ANUAL=10039<br>Se recibieron 245 renovaciones en el mes de DICIEMBRE lo que representa un 84,03%, llegando a un acumulado en el año 2020 de 8.436, cumpliendo la meta pactada, más no se logra llegar al número de renovaciones esperadas de 10,039, cifra que se ve afectada por la pandemia que en este momento enfrenta el País por el Covid19.   |
| 115 | CRECIMIENTO DE DEPOSITOS DE ESTADOS FINANCIEROS            | V1. SERVICIOS REGISTRALES                                  | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 70   | 48,67%                 | NUMERO DE DEPOSITOS ESTADOS FINANCIEROS MES=458 Y META DEPOSITOS ESTADOS FINANCIEROS ANUAL= 941<br>Ingresaron 53 depósitos financieros en el mes de DICIEMBRE y un porcentaje de 48,67% llegando a un acumulado para el 2020 de 458 depósitos financieros, en este indicador no se nos permitió cumplir la meta también por la emergencia que enfrentamos, a pesar de haber realizado campañas.<br>El indicador fue emiliado a partir del 2021, teniendo en cuenta que por instrucciones de la SIC no se puede cobrar dicho depósito y adicional porque conforme con la normatividad vigente si la sociedad no presenta dichos estados financieros la Supersociedades adquirió competencia para declarar la disolución de la sociedad sumado a que la mayoría de empresas realizan el depósito ante la Supersociedades ya no hay forma de seguir midiendo el mismo |
| 116 | IDONEIDAD  | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS        | Cumplimiento | Anual        | Positivo | 2    | 1                      | LOS NUEVE CONCILIADORES RECIBIERON CAPACITACION EN 2020  |

| Id  | Nombre del Indicador                                     | Proceso   | Tipo         | Periodicidad | Sentido  | Meta | Cumplimiento<br>Meta 2020 | Comentario - Análisis 2020   |
|-----|--|---|--------------|--------------|----------|------|---------------------------|--|
| 117 | DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA) | V10. METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS | Cumplimiento | Semestral    | Positivo | 4.5  | 4,72                      | SE CUMPLIO EL INDICADOR DE ACUERDO A LA META ESTABLECIDA   |
| 119 | Cobertura  | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Cobertura    | Anual        | Positivo | 90   | 99,01%                    | Personas que aprendieran o se actualizaran=1202 Y total personas capacitadas=1214<br>Para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020 el indicador obtiene una calificación del 99,01% superando la meta satisfactoriamente. Todos los programas de formación que fueron desarrollados cumplieron el indicador de acuerdo a las respuestas de los participantes. De las 1214 personas que se formaron y respondieron la pregunta un total de 1202 afirmaron haber adquirido nuevo conocimiento y/o actualizarse. Lo anterior evidencia el compromiso por la calidad de los eventos y el propósito de satisfacer a nuestros usuarios.  |
| 120 | Nivel de impacto de la formación 2                       | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Efectividad  | Anual        | Positivo | 90   | 99,01%                    | Personas que consideran que los temas tratados contribuyen a satisfacer sus necesidades=1202 Y Total personas capacitadas=1214<br>El indicador para el periodo comprendido entre enero diciembre de 2020 presenta un nivel de cumplimiento del 99,01% que permite que se alcance y supere la meta en un nivel satisfactorio. En general todos los programas de formación desarrollados durante el periodo han superado ampliamente la meta de acuerdo a la calificación de la pregunta ¿Las herramientas y conocimientos aprendidos son útiles para su proyecto o empresa?. De un total de 1214 participantes que respondieron la pregunta, 1202 personas afirmaron que los temas tratados contribuyeron a satisfacer sus necesidades. |
| 121 | NIVEL DE FORMALIZACIÓN                                   | V6. SERVICIOS EMPRESARIALES                         | Eficacia     | Semestral    | Positivo | 10   | 10,28%                    | # Formalizadas por Programas de Formalización=11 Y Total Unidades productivas informales participantes en Programas de Formalización=107   |
| 122 | Nivel de Cumplimiento Sueños MISE                        | V3. DESARROLLO EMPRESARIAL                          | Eficacia     | Anual        | Positivo | 50   | 122,00%                   | Se cumplieron 61 sueños en el año 2020, superando en 11 sueños la meta establecida para el primer año de medición  |