

CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

TABLERO DE INDICADORES 2021

Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	%
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	94%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	323
Variable 2	Número total de encuestas	345
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	420
ANALISIS CUALITATIVO	<p>El nivel de satisfacción para el servicio de los Registros Públicos correspondiente al periodo 2021 muestra el 94% de usuarios satisfechos, cumpliendo la meta establecida</p> <p>Es importante tener en cuenta que en temporada de renovación la Cámara de Comercio implementa el Plan de Contingencia que busca atender de manera oportuna y eficaz a los usuarios de los registros públicos.</p> <p>La encuesta de satisfacción para los servicios de registros públicos se evalúa en el mes de marzo por ser el mes de mayor afluencia en el número de usuarios para el servicio de registros públicos de manera Presencial y Virtual.</p> <p>Para ambas mediciones 2021 y 2020 se trabajó un nivel de confianza del 95%. Error admitido: 0,05. Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p>	
Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		

Objeto Indicador	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	%
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	268,69%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2617
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	974
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2564
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el año 2021 se asesoraron 974 comerciantes y se formalizaron un total de 2617, evidenciando que de la cantidad de matriculados sólo el 37% requirió asesoría en su proceso de formalización. Situación que puede presentarse porque los usuarios se auto informan a través del sitio web que tiene dispuesta la Cámara, así mismo se evidencia que en comparación con el año 2020 se aumento en un 2,06% la cantidad de formalizaciones.</p>	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		

Objeto Indicador	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS	%
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	50,18%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	70476
Variable 2	Número de registros totales	140435
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	24756
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Para el periodo 2021 se presentaron 70476 trámites virtuales, evidenciándose que representan mas del 50% de los trámites recibidos y tramitados durante toda la vigencia, en comparación con el año 2020 se observa un incremento del 184,7% mostrando una mayor cantidad de empresarios que prefieren realizar su trámite de manera remota y no presencial.</p>	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		

Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)	%
INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	80,30%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	693
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	863
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Para el periodo actual se observa una menor cantidad de cancelaciones, lo que muestra el optimismo en cuanto a la reactivación de la economía, ya que para el presente periodo se presentaron 170 cancelaciones menos que en el año 2020</p>	
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.		

CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

TABLERO DE INDICADORES 2021

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
ANALISIS CUALITATIVO	En toda la jurisdicción que comprende 4 municipios, la Cámara ha hecho presencia a través de la oficina que se tiene en cada uno de los mismos en las cuales se prestan todos los servicios que se brindan en la principal (Palmira), evitando que los usuarios se tengan que trasladar, adicional se maneja el mismo horario de atención y se cuenta con personal permanente en cada oficina.	

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	63
Variable 2	Número de peticiones recibidas	63
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	68
ANALISIS CUALITATIVO	El 100% de las peticiones que se recibieron fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos y en la mayoría de los casos en menor tiempo, logrando que el usuario obtuviera la respuesta de manera ágil y oportuna.	
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	33.3%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	4
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	12
ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2021 se presentaron 4 quejas. La Cámara de Comercio analizo cada una de las manifestaciones de los usuarios, dando tratamiento a cada una de ellas. Se presentó excusas a los usuarios y en los casos que amerito se tomaron acciones administrativas con los empleados involucrados	
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	0%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	0
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	0
ANALISIS CUALITATIVO	En las vigencias 2020 y 2021 no se presentaron reclamaciones	
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.		

CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

TABLERO DE INDICADORES 2021

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	131,6%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	129
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	98
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	71
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el plan anual de trabajo de 2021 se programaron 6 eventos de actualidad y coyuntura; 10 cápsulas empresariales en alianza con Comfandi; difundir al menos 40 talleres y ciclos de inmersión con Procolombia; continuar y culminar el programa MISE Fortalecimiento cohortes 1 y 2, iniciar una nueva cohorte del programa MISE Fortalecimiento; continuar programas de pre-incubación, incubación y de la Red de Emprendimiento de MISE Emprendimiento, iniciar y terminar una nueva cohorte del programa MISE Emprendimiento; 5 talleres y webinar del programa de Innovación de la Cámara de Comercio de Palmira y hacer el programa de formación de Ruta Yarú y Plan Reactivate con Fundación WWB.</p> <p>Durante el 2021 se realizaron 15 eventos de actualidad y coyuntura; 11 cápsulas empresariales; se realizó la difusión y se organizaron 50 ciclos de inmersión en alianza con Procolombia; se culminó con el programa MISE Fortalecimiento de las cohortes 1 y 2, se inició una nueva cohorte donde se completaron 2 módulos; se culminaron 3 programas de formación de MISE Emprendimiento: Pre-incubación, incubación y Red de Emprendimiento i+, se organizó y culminó una nueva cohorte del programa de capacitación MISE Emprendimiento; se realizaron 5 talleres y webinars gratuitos del programa de innovación de la entidad, y se llevaron a cabo 3 programas de formación Yarú en Palmira, Pradera, y Florida con Fundación WWB y con este aliado también se llevaron a cabo 2 programas de formación "Plan Reactivate" donde participaron emprendedores de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria. Adicional a las actividades mencionadas se realizaron 3 eventos de capacitación en conjunto con Cámara de Comercio de Cali, se organizó un seminario taller semipresencial gratuito en Contratación laboral y liquidación de nómina y se llevaron a cabo 6 webinars sobre líneas de crédito de Bancoldex, fábricas de internacionalización, servicios para el fortalecimiento empresarial, tips para participar en eventos comerciales, curso virtual en SG-SST y una formación integral en SG-SST y 1 charla presencial sobre empresas BIC. Estos eventos se realizan a partir de las necesidades de formación de los participantes de años anteriores. El indicador es mayor a 100% porque se priorizaron más capacitaciones gratuitas para favorecer a la reactivación económica y apoyar a los empresarios y emprendedores por la coyuntura del paro nacional</p>	
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 con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	112,50%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	9
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	8
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el plan anual de trabajo de 2021 se programaron 6 seminarios con costo y 2 capacitaciones In House. Durante el 2021 se realizaron 6 seminarios y talleres y 3 capacitaciones In House (personalizadas). El indicador es mayor a 100% porque se realizó una mayor gestión en la realización de capacitaciones personalizadas con costo. Estos eventos se realizan a partir de las necesidades de formación de los participantes de años anteriores.</p>	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	155,38%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	101
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	65
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Para emprendedores del Municipio de Palmira se ofreció asesoría en temas como financiero (29), mercadeo (20), gestión y construcción de marca (17), modelo de negocio (3) en convenio con la Alcaldía de Palmira; Para emprendedores del municipio de Pradera se ofreció asesoría en validación comercial (11) y en financiera (6); para emprendedores en etapa de escalamiento en Palmira 15 asesorías en diferentes temas de acuerdo a sus necesidades, también en convenio con la alcaldía de Palmira.</p>	

CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

TABLERO DE INDICADORES 2021

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	38
Variable 2	Número de funcionarios totales	38
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	36
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	2
Dato 3	Número. de funcionarios con evaluación (PARCIALMENTE ALCANZADO:)	0
Dato 4	Número. de funcionarios con evaluación (NO ALCANZADO: No cumple con las expectativas)	0
ANALISIS CUALITATIVO	Para el año 2021 la Entidad cuenta con un cumplimiento del 100%, en la aplicación de las evaluaciones de desempeño, las cuales arrojaron excelentes resultados, evidenciando que el 94.74% de los colaboradores obtuvieron altas calificaciones generales, lo cual evidencia el compromiso de todas las áreas por el mejoramiento continuo en sus labores y evolución cognitiva del personal de la Entidad. El restante 5.26% de los colaboradores, estuvieron dentro de las expectativas alcanzadas; no obstante, 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.		