

TABLERO DE INDICADORES		PREGUNTA No. 1 ANEXO TABLERO DE INDICADORES
Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	%
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	95%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	871
Variable 2	Número total de encuestas	913
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	323
ANALISIS CUALITATIVO	El nivel de satisfacción para el servicio de los registros públicos correspondiente al periodo 2022 muestra el 95% de usuarios satisfechos. Este resultado obedece a las actividades desarrolladas para la atención de los usuarios durante todo el año, con el fin de atenderlos de manera oportuna y eficaz. La encuesta de satisfacción para los servicios de registros públicos se aplicó durante todo el 2022 a través de Muestreo con las siguientes características de certeza: Nivel de confianza: 95%. Error admitido: 0,05 y con un Tipo de muestreo: Aleatorio simple, los usuarios calificaron su satisfacción con un puntaje entre 4 y 5, las variables evaluadas son amabilidad de los empleados, claridad y comprensión de la información brindada, el tiempo que esperó para ser atendido y claridad para acceder a los canales virtuales.	
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	245%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2781
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	1134
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2617
ANALISIS CUALITATIVO	En éste aspecto se evidencia que menos de la mitad de los empresarios formalizados requirieron asesoría en su proceso de formalización. Confirmando que los mecanismos de información a través de la Web y Ventanilla Unica Empresarial se han convertido en una herramienta para los emprendedores, situación que permite seguir fortaleciendo dichos mecanismos a través de nuevas actualizaciones especialmente en el sitio Web	
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%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	47.272
Variable 2	Número de registros totales	94.705
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	70.476
ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2022 de los 94705 trámites que se registraron, el 50% se realizaron de manera virtual no mostrando un mayor cambio en el comportamiento registrado en el año 2021, debido principalmente a que los empresarios de la jurisdicción son pequeños y en los municipios de la jurisdicción el servicio de internet no es muy estable y si muy costoso lo que impacta de manera negativa en que el empresario haga uso de la tecnología; sumado a que el territorio en su mayoría es montañoso lo que hace que la señal sea intermitente. Con lo anterior se evidencia que la tendencia de los empresarios que hacen uso de los medios virtuales para la presente vigencia es casi igual que en el año 2021	
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	105
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	994
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	946
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia del año 2022 se incrementa en un 5% la cantidad de cancelaciones frente al año 2021, logrando identificar que la gran causante de los cierres es la situación económica por los hechos de pandemia y del paro que afectó a muchos de los comerciantes de la jurisdicción.	
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.		

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 receptora que se tiene en cada uno de los municipios en los cuales se prestan los mismos servicios de la principal (Palmira). Los horarios de atención son iguales y adicional se brindan capacitaciones y charlas de interés para empresarios y emprendedores
-----------------------------	--

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	45
Variable 2	Número de peticiones recibidas	45
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	63
ANALISIS CUALITATIVO	Para el presente año se presentaron y resolvieron 45 peticiones disminuyendo en más de un 28% frente al año 2021 que fueron presentadas 63 peticiones	
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	325%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	13
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	4
ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2022 se presentaron 13 quejas. La Cámara de Comercio analizó y dio tratamiento a cada una de las manifestaciones de los usuarios. 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	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	4
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	0
ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2022 se recibieron 4 reclamaciones; 2 de ellas después de analizadas se identificaron que no había lugar a reclamación, las cuales se describen a continuación: 1) Solicitud corrección del correo electrónico de la empresa AUDIFARMA PRADERA con número de matrícula 80888: Respuesta al usuario indicando que el mismo día de recepción de la reclamación se expidió el certificado y vemos el correo electrónico correcto como se nos indica en el formulario notificacionesmercantiles@audifarma.com.co. En horas de la mañana y ahora en la tarde se marco el número de celular que indica en la solicitud y no fue posible la comunicación, se enviaron los datos que aparecen en el certificado de dicha matrícula. POR TANTO NO HAY LUGAR A RECLAMACION 2) Solicitud corrección en la parte de FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL cuando transcribieron colocaron Facultades del Gerente y el Suplente del Gerente. Colocaron cien en números y 200 en letras. Requerimos corregir y dejar en 200: Respuesta al usuario informando que una vez revisado el texto citado en el escrito y en el respectivo certificado del Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad MEGACABLE TELECOMUNICACIONES S.A.S, se realizó el cotejo con el texto remitido a través del documento de constitución de la sociedad encontrando que la transcripción se emitió en la misma medida, Por lo anterior si la pretensión es realizar la modificación del texto, se deberá presentar acta reformando el artículo requerido indicando el texto a certificar en adelante, este trámite se puede radicar de manera presencial o virtual según preferencia, tiene un costo de \$186.000 y una trazabilidad de 3 a 4 días hábiles. POR TANTO NO HAY LUGAR A RECLAMACION	
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	107%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	161
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	150
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	129
ANALISIS CUALITATIVO	En el plan anual de trabajo de 2022 se realizaron 13 eventos de actualidad y coyuntura; 8 Formaciones de Cámara de Comercio de Cali (Campus virtual), 48 talleres y ciclos de inmersión con Procolombia, 10 cápsulas empresariales en alianza con Comfandi; 19 eventos especiales, 5 grupos de Ruta Yarú, se continuó y culminó el programa MISE Fortalecimiento cohorte 3, se inició una nueva cohorte del programa MISE Fortalecimiento (la cohorte 4); se inició una nueva cohorte del programa MISE Emprendimiento y se realizaron proyectos de innovación y productividad. El indicador es mayor a 100% porque se priorizaron más capacitaciones gratuitas para favorecer a la reactivación económica beneficiando a mayor cantidad de empresarios Micro y pequeños así como emprendedores.	
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	90%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	9
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	10
ANALISIS CUALITATIVO	En el plan anual de trabajo de 2022 se realizaron 6 seminarios con costo, 2 capacitaciones personalizadas (llamadas internamente capacitaciones in house) y 1 Taller practico de innovación el cual se encuentra en programas y proyectos. Estos eventos se realizan a partir de las necesidades de formación de los participantes de años anteriores. Se traslada uno de los seminarios con costo a gratuito para beneficiar mayor número de pequeñas empresas (Temas de innovación).	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	121%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	97
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	80
ANALISIS CUALITATIVO	Se impactaron 97 emprendimientos con programas de pre incubación y aceleración en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria. Los programas estaban orientados a fortalecer los ejes financiero y comercial de los modelos de negocio de los emprendedores	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	97%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	34
Variable 2	Número de funcionarios totales	35
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	34
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	0
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 2022 la Entidad cuenta con un cumplimiento del 97% en la aplicación de las evaluaciones de desempeño, las cuales demuestran excelentes resultados, evidenciando que el 100% de los colaboradores obtuvieron altas calificaciones generales, lo cual ratifica el compromiso de todas las áreas con el mejoramiento continuo en sus labores y evolución cognitiva del personal de la Entidad. Se presenta una sola novedad con un colaborador que no aplicó para el proceso evaluativo, debido a una incapacidad por enfermedad general extendida con prórrogas que tuvo durante la vigencia a evaluar y durante el proceso de las mismas; 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.		