

TABLERO DE INDICADORES CAMARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONTE ARAUCANO VIGENCIA 2022		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	99%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	1098
Variable 2	Número total de encuestas	1111
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	1317
ANALISIS CUALITATIVO	Para la entidad determinar las estrategias que permitan medir la satisfacción del cliente combina métodos como encuestas (192) y calificación por turno (919), determinando así 1.111 encuestas finalizadas en satisfacción al cliente, con un indicador del 98.83%, en calificación positiva para la vigencia 2022, lo que permite identificar el manejo de eficiencia en la prestación del servicio, de igual forma la entidad toma medidas de acción en pro de mejora y trazabilidad, realizando capacitaciones en habilidades blandas a funcionarios, en generación de promoción de cultura y manejo de servicio al	
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	303
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	1954
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	643
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2310
ANALISIS CUALITATIVO	En la medición del indicador se evidencia un porcentaje del 303% del numero de matriculas nuevas sobre el número de asesorías para la formalización tanto en oficina como en visitas a comerciantes, de igual forma se evidencia que el numero de impactados representan un 32.9% de las matriculas nuevas, por otro lado se puede identificar una disminución del 15.41% de matriculas en relación a la vigencia 2021, lo cual puede estar relacionados a factores externos presentados	
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	12,40
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	4610
Variable 2	Número de registros totales	37163
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	6862
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2022 se evidencia que el numero de tramites virtuales representan un 12.40% del total de tramites presentados ante la cámara de comercio, de igual forma se puede identificar una disminución de solicitudes de tramites de forma virtual, esto puede obedecer a la vuelta a la presencialidad post pandemia o a fafores de conectividad	
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	93
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	951
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	1024
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2022 en comparacion con la vigencia anterior, se idenfica una disminución del 7% de las solicitudes de cancelación. Con este resultado consideramos que los empresarios se encuentran en un proceso de permanencia hacia la formalidad empresarial. (De igual forma es pertinente aclarar que los datos par ala medicion se está realizando de forma taxativa (Personas Naturales y Jurídicas) como lo señala el indicador.	
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercal		

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	5
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	5
ANALISIS CUALITATIVO	La entidad cuenta con 5 municipios en la jurisdicción en la actualidad cuenta con la sede oficial en el municipio de Saravena-Arauca y dos oficinas receptoras (TAME – ARAUQUITA) ubicadas estratégicamente con el fin de dar cubrimiento para la prestación de los servicios en toda la jurisdicción, por otra parte la entidad presto el servicio cámara móvil en los municipios de Cubara y Fortul, igualmente en los centros poblados de la Esmeralda, el troncal, puerto Jordán del municipio de Arauquita; Puerto Nariño del municipio de Saravena, Carnal del municipio de Fortul y Botalón, Corocito, Betoyes del Municipio de Tame donde se logró atender un total de 761 empresarios. De igual forma se tiene a disposición los canales virtuales a los cuales la entidad publicita y da a conocer la opción de realizar los trámites de esta forma, al igual se da a conocer los números de contacto oficiales para asesorías en los distintos trámites y de esta forma damos cubrimiento en toda la jurisdicción.	

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	7
Variable 2	Número de peticiones recibidas	7
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	7
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el primer semestre se evidencia que la entidad reciben siete (7) peticiones a las cuales se les da respuesta oportuna, dejando en claro que la tendencia es definida por desconocimiento en manejo de realización de trámites ya sean de manera física o virtual, como lo es la sugerencia con términos de bajar las tarifas de cobro por servicios registrales quedando en respuesta que la correspondientes tarifas son determinadas por el gobierno Nacional.</p> <p>De igual forma y entendiendo que los usuarios necesitan tener respuesta en sus solicitudes se realiza el cambio de solicitud de información y manejo de peticiones al software de Docxflow el cual tiene su respuesta de radicado al instante y permite llevar mejor control y orden a los requerimientos que se presenten por parte de los usuarios.</p>	
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%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	1
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	3
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Para la vigencia 2022, se evidencia la realización de una (1) queja en el segundo semestre en función de una inscripción al registro de proponentes, derivado de la inconformidad dirigida al director jurídico en revisión y entrega del trámite, por lo cual se realiza el manejo correspondiente dando respuesta y solución al usuario en el tiempo establecido.</p> <p>Asimismo en pro de mejora se inicia implementación de PQRS a través del aplicativo docxflow que permite tener trazabilidad de información y radicado que genera el sistema, en el cual el usuario puede hacer seguimiento a su PQRS.</p>	
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	<p>Durante el periodo actual no se presentaron reclamos por parte de los usuarios, la entidad continuara haciendo promoción para el uso adecuado del sistema de PQRS a través de los medios de comunicación existentes en la entidad.</p>	
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	103
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	31
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	30
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	25
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Con respecto a la medición, tenemos un cumplimiento de la meta, se desarrollaron capacitaciones en temas de interés para los empresarios de manera presencial: Capacitación en formalidad, capacitación en registros virtuales, entrenamiento para la sostenibilidad empresarial, reformas y elecciones de junta directivas, Creatividad e innovación empresarial, Entrenamiento en habilidades blandas empresariales, Funciones y procesos de creación de las comisiones de trabajo ley 2166 de 2021, Innovación en el servicio al cliente, Importancia del registro de marca, Modernización del transporte de entrenamiento empresarial, Servicio al cliente en sector turismo. Sin embargo en la pagina de la entidad</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 gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	167
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	5
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	3
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Durante el periodo se programó la realización de tres capacitaciones presenciales con costo, de los cuales se desarrolló: un curso básico de 20 horas de economía solidaria en el municipio de Arauquita-(Pesquera), un curso básico de actualización en economía solidaria en Arauquita (Filipinas), 3 Talleres integral en legislación comunal, con énfasis en fortalecimiento de habilidades empresariales en los municipios de Fortul, Saravena y Tame.</p>	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas) *100	214%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	429
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	200

ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia se proyectó la atención de emprendimientos en etapa temprana bajo el programa piedemonte emprende, que tiene como objetivo promover la cultura del emprendimiento, se focalizaron colegios y emprendimientos del sector rural, se atendieron 311 estudiantes de los colegios y 118 emprendedores del sector rural. Lo que nos permitió un cumplimiento positivo para este indicador.
-----------------------------	---

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	16
Variable 2	Número de funcionarios totales	16
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	
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	La evaluación de desempeño realizada en la vigencia 2022, esta establecida en el procedimiento de gestión humana, la cual busco medir el grado de cumplimiento y responsabilidad respecto a las acciones realizadas por los colaboradores contra las funciones que le fueron asignadas en su puesto de trabajo durante la vigencia, así mismo evaluo el cumplimiento adecuado del perfil individual contra el Perfil Ocupacional establecido para el cargo que desempeña en la cámara, como resultado de ello, logramos evidenciar un personal comprometido con las labores asignadas y alineadas de acuerdo a las exigencias de la camara y del perfil de cada cargo. De otra parte logramos evidenciar mejoras en el perfeccionamiento y actualizacion de sus competencias y habilidades, encontrando cursos en servicio al cliente, auditoria interna, trabajadores con culminacion de estudios tecnicos y profesionales, que permiten obtener mejores resultados en el cumplimiento del Plan anual de trabajo establecido por la CCPA para la proxima vigencia 2023.	
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.		