

TABLERO DE INDICADORES



**PREGUNTA No. 1
ANEXO TABLERO DE
INDICADORES**

Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PUBLICO	%
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	99%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	1317
Variable 2	Número total de encuestas	1331
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	910
ANALISIS CUALITATIVO	Una vez realizada la medición y análisis del indicador se puede identificar, que el 98.9% de nuestros usuarios calificaron con opinión positiva sobre los servicios recibidos. 861 empresarios opinan que el servicio prestado fue excelente, 285 empresarios consideran que la atención en la entidad es muy bueno, y 171 usuarios consideran la calificación bueno. Se evidencio que 14 empresarios de los encuestados tienen una percepción regular y mala en la entidad, Para mejorar esta percepción del usuario la entidad ya tomo acciones de mejora con el fin de prestar un mejor servicio en el mes de Diciembre del 2021 se realizó el lanzamiento del CAE y de la VUE permitiendo de esta manera simplificación de trámites con otras entidades y reducción en los tiempos de respuesta y atención en los tramites.	
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	600
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	2310
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	392
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	2182
ANALISIS CUALITATIVO	En la medición del indicador se puede evidenciar que el número de formalizados (matriculas nuevas) en la vigencia anterior fue superior en proporción al número de asesorías de formalización dadas tanto en oficina como en capacitaciones, de igual forma se identifica un incremento de 128 en el número de matriculas en relación a la vigencia 2020, de lo que se puede concluir que en la jurisdicción del piedemonte se está incentivando la cultura de ser formal y que los comerciantes ven en la formalidad la oportunidad de hacer crecer sus negocios, de igual forma indicar que no solo se realizan capacitaciones y se dan asesorías en las oficinas sino que también se realizan capacitaciones y asesorías en todos los municipios con el fin de promover la formalidad sus requisitos y beneficios.	
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	14
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	6862
Variable 2	Número de registros totales	49778
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	2900
ANALISIS CUALITATIVO	Tomando como base el total de las transacciones realizadas se evidencia que el 13.79% de los servicios de cámara de comercio se realizaron de forma virtual logrando un incremento del 3.11% en relación a la vigencia 2020 ; consideramos que la continuación de la emergencia por el Covid – 19 es relevante para lograr un aumento en la realización de trámites virtuales, sin embargo la cámara aun percibe un grupo de empresarios que continúan renuentes en el uso de los canales virtuales, considerando adicionalmente factores determinantes en la utilización de este servicio tales como la limitada cobertura del servicio de internet, carencia de la cultura de bancarización, cultura digital y tecnológica por parte de los empresarios. Con el fin de avanzar en disminuir estos factores determinantes que influyen de manera negativa en el aumento de tramites virtuales la entidad continua desarrollando su campaña de virtualización de servicios, así como la realización de webinar para orientar los diferentes tramites a través de internet, junto con los mensajes permanentes a correos electrónicos, y celulares, publicidad en redes sociales invitándolos a utilizar nuestros canales virtuales.	
	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	109
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	1024
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	943

ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2021 se identificó un leve aumento de 81 solicitudes y posterior registro de cancelaciones en relación a la vigencia 2020, de lo anterior se puede diferir que los efectos de la pandemia llevaron a los empresarios a cancelar sus registros en cámara de comercio, por otra parte se podría indicar que uno de los posibles factores que pudo repercutir fue uno de los benéficos decretados por la emergencia sanitaria donde podían cancelar su matrícula mercantil si la necesidad de renovar el año 2020 siempre y cuando lo hiciera antes del 31 de marzo del 2021 lo que facilitó la cancelación de los comerciantes al no tener la obligación de renovar una vigencia ya vencida. (De igual forma es pertinente aclarar que en la vigencia anterior se reportó el total de matrículas canceladas incluyendo establecimientos de comercio, sucursales y agencias, y para esta vigencia o reporte 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. De igual forma la entidad publicita y da a conocer la opción de realizar los trámites de forma virtual al igual da a conocer los números de contacto de los funcionarios 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	58%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	4
Variable 2	Número de peticiones recibidas	7
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	130
ANALISIS CUALITATIVO	Se evidencia que para la vigencia se realiza un desenso que permite a la Entidad reivindicar la gestion prestada en un 58% en las peticiones de las cuales se dio respuesta en su totalidad que permita mantener la conexión con los usuarios y las inquietudes en cuanto a asesorias en tramites y procesos que permitan la satisfacion del usuario. implementamos acciones en envio de alertas para responder las peticiones en el menor tiempo	
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	150%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	3
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	2
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2021 se realizo un enfoque en servicio agil que permite la respuesta oportuna en tiempo de los cuales se realizo configuracion de alerta en recepcion de PQRS en el portal web precisando que esta envie correos diarios para recordar a cada funcionario delegado el tiempo correcto en respuesta de quejas, con fines de cumplimiento en expectativa y orientar a los usuarios sobre los procesos y procedimientos derivados de la prestacion de servicios, se brinda informacion y capacitacion atravez del fan page (en la pagina principal el icono grande de PQRS que permite a los usuarios obtener la pronta solucion en cualquier inquietud y procedimiento para lograr cubrir la necesidad y veracidad del servicio, de igual manera se solicito a los funcionarios en general realizar certificacion actualizada en servicio al cliente permitiendo así la mejora continua en pro de la satisfaccion del cliente.	
	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	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 traves de los medios de comunicación existentes en la entidad.	
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	104
PERIODO	Enero - Diciembre	

Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	26
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	25
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	20
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2020 se realizarán capacitaciones gratuitas de manera presencial y virtual lo que nos permitio aumentar la cantidad en relación con el año anterior, algunos de los temas que se realizó fueron: manipulación de alimentos, innovación en la prestación del servicio, Contabilidad para no contadores, manejo de la chequera en tiempo de crisis, conceptos básicos de Marketing Digital, emprendimiento verde, introducción a la economía solidaria, socialización de protocolos de Bioseguridad, entre otros temas de interes. De igual forma se hizo acercamiento con algunas entidades de orden nacional donde se articularon capacitaciones como: Bancoldex, FinAgro, DIAN, Min Del Trabajo y MinCit.	
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	166
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	5
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	3
ANALISIS CUALITATIVO	Para la vigencia 2020 se logró el 100% de las capacitaciones programadas, se hizo cuatro capacitaciones con costo, una en actualización tributaria y tres cursos básicos de Economía solidaria.	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	101
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	180
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	70
ANALISIS CUALITATIVO	Durante la vigencia la entidad desarrollo un programa en alianza con la empresa privada PAREX la cual tenía como objetivo fortalecer empresas o emprendimientos en etapa temprana con un alto potencial de crecimiento, que ya han validado su producto en el mercado, con un modelo de negocio escalable. Por lo tanto favoreció el cumplimiento de la meta.	

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	19
Variable 2	Número de funcionarios totales	19
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	11
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	8
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	Determinado la Evaluacion del desempeño permite verificar el perfil y roles en capacidad de cumplimiento y competencia en pro del desarrollo en el trabajo. ademas derivado de las actividades y funciones pertinentes al cargo que desempeña cada funcionario, con parametros de factores y aspectos puntuales, se establecen compromisos necesarios en ejecucion y la mejora continua a nivel de cumplimiento.	
	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.	