

INDICADORES DE GESTION

Objeto
Indicador: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100		100	Los usuarios de la jurisdicción su percepción fue: El 72% manifestó estar con el servicio " Muy Satisfechos", el 28 % manifestó estar "Satisfechos", durante esta vigencia no se presentó usuarios Insatisfechos ni Muy Insatisfechos. Al comparar el resultado con el año 2017, se presentó un incremento del 0,5% en el grado de satisfacción del cliente, el 70.5% " Muy Satisfechos", el 29% "Satisfechos".
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	1.085		
Variable 2	Número total de encuestas	1.085		
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva Año anterior			

Objeto
Indicador: ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN

INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en		7,06	En el año 2018 se realizaron 74 jornadas de notificación (salidas de visita), donde se brindó asesoría para la formalización, dentro de las cuales se visitaron 1658 comerciantes.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de formalizados	117		
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías	1.658		
Dato 1	Número de formalizadas Año anterior			

Objeto
Indicador: VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros		1,53	En la presente vigencia se evidencia un incremento en el número de registros virtuales,
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de registros virtuales	619		
Variable 2	Número de registros totales	40.583		
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior			

Objeto
Indicador: COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS

INDICADOR	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior)*100		210,33	En la vigencia 2018 fueron canceladas 1.229 matrículas, según el tipo de tipo de organización las cancelaciones se presentaron así: el 97,31% Persona Natural (1.196), en persona jurídica 2,35% (29), sucursal 0.24% (3) y una agencia 0.08%. Al comparar con la vigencia del 2018 vs 2017, se presentó un incremento del 14.97% en matrículas canceladas, este suceso se da por el cumplimiento de la depuración según lo consagrado en el artículo 31 ley 1727 de 2014.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	2198		
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	1045		
Dato 1	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior			

Objeto
Indicador: COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100		100	El cumplimiento del indicador para la vigencia del 2018 fue del 100%, la jurisdicción de la cámara está compuesta por nueve municipios con sedes en seis de ellos.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	9		
Variable 2	Número. total de municipios que comprenden la jurisdicción	9		
Dato 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas			



Objeto
Indicador TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas) *100		95,79	El área con mayor cantidad de peticiones es Servicios registrales con una participación del 88.9%, La segunda área con mayor incidencia el área de sistemas y Gestión documental con 6.8% , Presidencia ejecutiva con 2.4%, Administrativa y Financiera con 1.6% y Planeación y desarrollo Empresarial 0.16%. Se realizaron nueve traslados de peticiones a otras entidades por no ser de competencia como: solicitudes certificados de matriculados en otras cámaras y solicitud de información correspondiente a la oficina de tránsito municipal.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	591		
Variable 2	Número de peticiones recibidas	617		
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior			

Objeto
Indicador COMPARATIVO QUEJAS

INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior) *100		100	Las quejas recibidas en el año 2018 se mantuvo igual en las dos vigencias, la s quejas fueron revisadas y se tomo las acciones pertinentes.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	1		
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	1		

Objeto
Indicador COMPARATIVO RECLAMOS

INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior) *100		0	Durante la vigencia del 2018 no se presentaron reclamos a la entidad, arrojando una disminucion en comparacion con el año anterior
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	0		
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	1		

Objeto
Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100		98,53	<p>Durante la vigencia del año 2018 se programaron</p> <p>*Formaciones Empresariales: 49 programadas y 48 ejecutadas - 1.687 personas formadas.</p> <p>*Formaciones de competencias: 16 programadas y 16 ejecutadas - 339 personas formadas.</p> <p>*Formaciones para afiliados: 3 Programadas y 3 ejecutadas - 152 personas formadas.</p> <p>Se realizaron en todos los municipios de la jurisdicción, en temas relacionados con mercadeo, administrativos, sistemas, normativos entre otros. Al compararlo con el periodo anterior se observa un aumento del 6% en el número total de capacitaciones para el periodo del 2018;</p>
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	67		
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	68		
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	64		

Objeto
Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100		100	<p>capacitaciones con costo dirigida a dos grupos empresariales:</p> <p>*Formaciones Empresariales: 2 programadas y 2 ejecutadas - 73 personas formadas en Actualización Tributaria 2018.</p> <p>*Formaciones para afiliados: 3 Programadas y 3 ejecutadas - 102 personas formada en Neuroventas y Seminario de NIIF.</p> <p>Al compararlo con el periodo anterior se observa un aumento del 20% en el número total de capacitaciones para el periodo del 2018. con 136 personas formadas en el año 2017 y 175 personas formadas en el 2018 para un aumento del 22% en el número de personas</p>
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	5		
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	5		

Objeto COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
Indicador EMPRENDIMIENTO

INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías)			
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	13	100	<p>* Asesoría a jóvenes emprendedores: 6 programadas y 6 ejecutadas - 168 jóvenes asesorados (Modelo Canvas, marketing Insight, ética y valores empresariales, innovación).</p> <p>* Asesoría a empresarios: 3 Programadas y 3 ejecutadas - 8 empresarios asesorados en (Dorada emprende - Invima, Administración en Gestión empresarial, Planeación y finanzas).</p> <p>*Asesoría Asociaciones Productivas: 4 programadas y 4 ejecutadas - 55 personas asesoradas en temas (Programa Manizales Mas - Finanzas, Ventas, Pitch) (Declaración de renta y Finanzas).</p>
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	13		

Objeto
Indicador EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales) *100			
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	25	100	El resultado de la evaluación de desempeño de los colaboradores fue positivo, donde el 93% se destacaron con un resultado entre el 90 y 100%, sin
Variable 2	Número de funcionarios totales	25		
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90%	25		
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%			
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%			

