

Objeto Indicador		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de encuestados que respondieron positivamente / Número de encuestados)*100		<b>100%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre		<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de encuestados con opinión positiva		<b>1.099</b>
<b>Variable 2</b>	Número total de encuestas		<b>1.099</b>
<b>Dato 1</b>	Número de encuestados con opinión positiva año anterior (2018)		<b>1.085</b>
<b>Análisis de Información</b>	<p>El 73% de los encuestados presentaron una opinión de " Muy Satisfechos" y el 27% presentan una opinión positiva "satisfechos" frente a los servicios prestados por la Cámara de Comercio La Dorada para el año 2019.</p> <p>Con respecto al año 2018 se evidencia un aumento en la calificación positiva " Muy Satisfechos "1,3% y en la opinión "satisfechos" decrece un 3,57%.</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.

En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.

Objeto Indicador		ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de formalizados / Número de asesorías en formalizacion)*100		<b>28%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre		<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de formalizados		<b>1.498</b>
<b>Variable 2</b>	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina / (2014+1379+119+1754)		<b>5.266</b>
<b>Dato 1</b>	Número de formalizadas Año anterior		<b>117</b>
<b>Análisis de Información</b>	<p>Al comparar la vigencia anterior con la actual se observa una variación significativa pasando de 117 formalizados reportados en el año 2018 a 1.498 en el 2019, debido a que en el año 2018 no se tuvieron en cuenta las asesorías prestadas en oficina y para el 2019 se tomaron las jornadas de notificación (visitas al comercio) y las asesorías en los nueve municipios de la jurisdicción.</p>		

**Dato 1:** Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.

Objeto Indicador	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros )*100	<b>2,57%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de registros virtuales	<b>958</b>
<b>Variable 2</b>	Número de registros totales	<b>37.221</b>
<b>Dato 1</b>	Número de Registros virtuales año anterior	<b>619</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia 2019 se generó un aumento del 55% en el número de registros virtuales, representado en servicios como: certificados, renovaciones del registro mercantil y ESAL, matriculas y trámites de proponentes	

**Dato 1:** Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior)*100	<b>103%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	<b>2.264</b>
<b>Variable 2</b>	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	<b>2.199</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia 2019 se generó un aumento del 3% en matrículas canceladas incluyendo las canceladas por el cumplimiento de lo consagrado en el artículo 31 ley 1727 de 2014.	

Objeto Indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	<b>100%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	<b>9</b>
<b>Variable 2</b>	Número. total de municipios que comprenden la jurisdicción	<b>9</b>
<b>Análisis de Información</b>	La jurisdicción de la cámara está compuesta por nueve municipios con seis sedes en La Dorada, Puerto Boyacá, Samaná, Marquetalia, Manzanares y Pensilvania", los municipios como Puerto Salgar, Victoria y Norcasia por su cercanía a la sede de principal, se hace presencia con visitas periódicas garantizando la cobertura.	

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas )*100	<b>96%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de peticiones respondidas dentro del término	<b>576</b>
<b>Variable 2</b>	Número de peticiones recibidas	<b>601</b>
<b>Dato 1</b>	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	<b>617</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia del 2019 se generó una disminución en el número de peticiones recibidas, la mayor cantidad de peticiones está relacionada con los Servicios registrales como: peticiones para solicitudes de información de entidades públicas concernientes a investigaciones en averiguación, órdenes judiciales y administrativas de medidas cautelares entre otras. El tiempo promedio de respuesta de las peticiones es de 7 días hábiles.	

**Dato 1:** Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior )*100	<b>200%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de quejas en el periodo actual	<b>2</b>
<b>Variable 2</b>	Número de quejas en el periodo anterior	<b>1</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia del 2019 se generó un incremento del 100% en las quejas, las quejas presentadas ante la Cámara son por inconformidad en el cobro del Impuesto de Industria y Comercio realizado por la secretaria de hacienda de municipio de la Dorada, a los cuales se le dio respuesta oportuna y bajo los criterios legales de la Cámara.	

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.

Objeto Indicador	COMPARATIVO RECLAMOS	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior ) *100	<b>#¡DIV/0!</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de reclamos en el periodo actual	<b>1</b>
<b>Variable 2</b>	Número de reclamos en el periodo anterior	<b>0</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia del 2019 se presentó un reclamo ante la Cámara relacionado con un trámite RUES que no aparecía realizado en el RUES, al consultar dicho trámite se pudo verificar que el trámite si fue realizado por la Cámara pero no se había cargado la actualización automática en la plataforma del RUES. En dicho sentido se da respuesta al usuario.	

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	<b>98%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	<b>63</b>
<b>Variable 2</b>	Número de capacitaciones programadas	<b>64</b>
<b>Dato 1</b>	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	<b>67</b>
<b>Análisis de Información</b>	En la vigencia del año 2019 se presentó una disminución del 6% en el número de capacitaciones realizadas al compararlo con la vigencia anterior. La capacitación no ejecutada para el municipio de Victoria, Caldas "Recrea-emprendiéndola" no se realizó por una baja inscripción de participantes.	

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de capacitaciones con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	<b>83%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de capacitaciones con costo realizadas	<b>5</b>
<b>Variable 2</b>	Número de capacitaciones programadas	<b>6</b>
<b>Análisis de Información</b>	La formación en actualización tributaria en el Municipio de Puerto Boyacá no se ejecutó porque no se cumplió con el número mínimo de inscritos para realizar la capacitación.	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	<b>100%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de asesorías a emprendedores realizadas	<b>22</b>
<b>Variable 2</b>	Número de asesorías a emprendedores programadas	<b>22</b>
<b>Análisis de Información</b>	Las asesorías realizadas se dan con el programa Dorada Emprende y el programa Crecer Mas así: Programa Dorada Emprende: Se programaron 18 asesorías a 10 emprendedores. Programa Crecer Mas: Se programaron 4 asesorías para 6 emprendedores de alto potencial.	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	Ejecución
<b>INDICADOR</b>	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales )*100	<b>100%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	<b>12 meses</b>
<b>Variable 1</b>	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	<b>23</b>
<b>Variable 2</b>	Número de funcionarios totales	<b>23</b>
<b>Dato 1</b>	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	
<b>Dato 2</b>	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	
<b>Dato 3</b>	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	
<b>Análisis de Información</b>	La evaluación que la Cámara realiza es de competencias y consiste en dos etapas. Etapa 1 Autoevaluación: el funcionario realiza una autoevaluación de sus competencias de acuerdo los atributos y habilidades definidas, el resultado corresponde al 40% de la puntuación. Etapa 2 Evaluación: el Comité Evaluador de Desempeño se reúne y se realiza la evaluación de acuerdo a los atributos y habilidades definidas, el resultado corresponde al 60% de la puntuación y se promedia con el resultado de autoevaluación para obtener el resultado final. si el resultado es (ENTRE 3.51 – 4.00) NO NECESITA PLAN DE MEJORAMIENTO y si el resultado es (3.5 ó menos) NECESITA PLAN DE MEJORAMIENTO. En el 2019 se evaluó todos los funcionarios, de los cuales 22 obtiene calificaciones entre 3.51 – 4.00 y un funcionario obtiene calificación menor a 3.5, en este caso no se genera un plan de mejoramiento porque el funcionario renuncio.	

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.

En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.