

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	99,20%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	74.812
Variable 2	Número total de encuestas	75.414
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	13.375
ANÁLISIS CUALITATIVO	<p>Consideramos que los resultados son muy positivos para la organización, pues este indicador muestra un alto nivel de satisfacción, que no sólo abarca a usuarios atendidos presencialmente, sino también aquellas personas que realizaron sus trámites de registros públicos de manera virtual, aplicando encuestas con el objetivo de conocer la satisfacción de nuestros usuarios virtuales. Como aspecto relevante de este indicador, destacamos que durante el año 2022 se incrementó el número de encuestas aplicadas comparado con el año 2021, debido al uso de calificadores en todas nuestras sedes físicas, aunado al seguimiento continuo.</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.		

Objeto Indicador	ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN	%
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	77,42%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	8.841
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	11.419
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	8.754
ANÁLISIS CUALITATIVO	<p>Durante el año 2022, se llevaron a cabo diversas estrategias tendientes a sensibilizar sobre los beneficios de estar matriculado en la Cámara de Comercio, tales como: censo de establecimientos de comercio, actividad a través de la cual aplicamos una encuesta con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas de nuestros empresarios y con base en ello elaborar nuestro plan de acción, y consolidar la base de datos de no matriculados que cada año debe remitirse a la Superintendencia de Sociedades; brigadas de sensibilización y formalización, actividad con la cual visitamos los comerciantes no matriculados según información recolectada en el censo y les explicamos los beneficios de matricularse, realizando la matrícula mercantil a domicilio; cámara móvil, con la cual visitamos los municipios donde no contamos con sede física, ofreciendo la totalidad de servicios registrales; aumentando el número de formalizados con respecto al año 2021. Se destaca el incremento de asesorías en formalización por la implementación de la Ventanilla Única Empresarial VUE en el municipio de Garzón que, sin lugar a duda, aporta a la formalización y simplificación de trámites en la Región. Respecto del CAE en Neiva y Garzón y la VUE en Neiva, se han venido fortaleciendo a través del acompañamiento continuo a los emprendedores, quienes reciben atención desde nuestros diferentes canales presenciales y virtuales.</p>	
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	32%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	71.370
Variable 2	Número de registros totales	226.062
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	63.595

ANALISIS CUALITATIVO	<p>La usabilidad de los servicios virtuales aumentó en el 2022 en 7.775 operaciones, respecto del año inmediatamente anterior, gracias a acciones como: el acompañamiento brindado a los usuarios en sus trámites virtuales desde el área del call center; al incremento de las constituciones de SAS y matrículas de persona natural de Neiva, a través de la plataforma VUE, en razón a la promoción realizada desde nuestra sala virtual (y desde Octubre en la sede de Garzón); a las jornadas de asesoría personalizada para la renovación del RUP en todas las sedes; a las operaciones de renovación y certificados virtuales realizados por nuestros corresponsales camerales en los diferentes municipios del Departamento donde no contamos con sede física, afianzadas con jornadas de acompañamiento y Cámara Móvil en sus establecimientos comerciales; a las capacitaciones en Creación de Usuarios virtuales VUE Persona natural y SAS, Expedición Virtual de Certificados, Actualización y Cancelación virtual de matrículas; al mejoramiento de la accesibilidad de la sede virtual de la Entidad con la reorganización del mapa de navegación y la difusión de la Aplicación móvil que ha permitido su mayor usabilidad.</p> <p>A continuación, se presentan los resultados de los trámites que mayor incidencia tuvieron en el aumento del indicador porcentual: matrículas de sociedades, trámites RUP, transacciones registrales, a través de la App y expedición de certificados.</p> <p>-Matrículas de sociedades en el año 2022: se realizaron 239 virtuales (de las cuales 207 correspondieron a SAS radicadas por la VUE), de un total de 1.045 que equivalen a un 22,87%, frente al año 2021 donde tan solo se matricularon virtualmente 33 sociedades que equivalían al 3.30%, evidenciando un aumento bastante significativo.</p> <p>- Transacciones registrales a través de la App: En el año 2022 se realizaron 113 renovaciones y 942 certificados, para un total de 1.055 transacciones registrales, que superan ampliamente el resultado obtenido en el año 2021 donde hubo 48 renovaciones y 347 certificados, para un total de 395 transacciones.</p> <p>- Renovaciones de matrículas e inscripciones: se realizaron 22.308 renovaciones no presenciales de un total 78.518, correspondiente al 28,41%.</p> <p>-Certificados 2022: de un total de 125.670 certificados, 46.948 fueron expedidos de forma virtual, lo que equivale al 37.36%, frente al 2021, donde 42.299 certificados fueron expedidos de forma virtual, lo que equivalía al 36.17% aumentando en 4.649 los certificados virtuales.</p> <p>-Trámites RUP 2022: de un total de 1.150 trámites RUP, 756 fueron realizados de forma virtual, lo que equivale al 65,73%, frente al 2021, donde 707 trámites fueron realizados de forma virtual (de un total de 1.176), lo que equivale a 60.11%.</p>
	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	115%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	3.946
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	3.427
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Se observa que el número de cancelaciones de matrículas de personas naturales y jurídicas en el Departamento para el año 2022, tuvo un incremento frente a las cancelaciones efectuadas en el año 2021; donde de las matrículas canceladas del registro mercantil para el año 2022, un total de 1.940 correspondieron a personas naturales y jurídicas matriculadas entre los años 2020, 2021 y 2022, de la siguiente forma: 613 fueron matriculadas en la anualidad 2020, 960 fueron matriculadas en 2021, y 367 fueron matriculadas en el año 2022.</p> <p>Así pues, el 49.16% de las cancelaciones registradas durante el año 2022, corresponden a personas naturales y jurídicas que se matricularon en el registro mercantil durante los años 2020, 2021 y 2022, lo que guarda una estrecha relación con la declaratoria de pandemia a causa del Covid 19, por lo que es posible que con el restablecimiento de la economía y del empleo, los emprendimientos emergentes por pandemia hayan solicitado la cancelación de las matrículas mercantiles.</p> <p>Por último, la Cámara de Comercio del Huila continuó desarrollando programas y actividades tendientes al fortalecimiento de las empresas, y generando estrategias tendientes a facilitar el acceso a los servicios registrales.</p>	
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	37
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	37
ANALISIS CUALITATIVO	<p>La Cámara de Comercio del Huila hizo presencia en los 37 municipios que integran la jurisdicción. En el año 2022, se implementaron actividades que acercaron la entidad cameral con sus distintos servicios al tejido empresarial del Departamento; es así como se desarrollaron estrategias de Cámara Móvil, Censo a establecimientos de comercio, y Brigadas de sensibilización empresarial; llegando incluso a los corregimientos y poblados de algunos municipios. En la implementación de dichas actividades, se ofreció información y asesoría personalizada mediante la visita a cada uno de los establecimientos de comercio, así como también se efectuó el seguimiento continuo a cada uno de los empresarios sensibilizados. Se llevaron a cabo jornadas de asesoría y acompañamiento personalizado a los proponentes y prestadores de servicios turísticos, de forma presencial y virtual, asistiéndolos en su proceso de renovación y clarificando las inquietudes que pudiesen tener con relación al ejercicio de sus actividades. Durante el año 2022 se amplió la cobertura de la Cámara de Comercio en municipios y corregimientos donde no se dispone de una sede física, ofreciendo a través de comerciantes aliados (corresponsales camerales) servicios de renovación y expedición de certificados.</p>	

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	7.684
Variable 2	Número de peticiones recibidas	7.684
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	7.143

ANALISIS CUALITATIVO	Con relación a las peticiones, se observa que el comportamiento es creciente con respecto al año 2021; se presentaron 541 solicitudes más con respecto a 2021, es decir, un crecimiento del 7.5% con relación a las peticiones de la vigencia anterior. Es importante destacar que la entidad cameral fortaleció los controles para el seguimiento en la atención oportuna de las peticiones de los usuarios; de tal manera que semanalmente desde el área de gestión documental se generó el informe para el seguimiento de cada departamento y desde el área de control interno se validó diariamente el cumplimiento de los términos; lo anterior con el propósito de garantizar la respuesta oportuna de las peticiones radicadas en la Cámara de Comercio del Huila. Finalmente, es importante destacar los principales trámites radicados en la entidad, así: Peticiones 2.460, solicitudes de información 1.549, certificados administrativos laborales 1.219 y copia de documentos 969, estos representan aproximadamente el 80% de las peticiones que se radicaron ante la entidad.
	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	53%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	9
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	17
ANALISIS CUALITATIVO	Se observa un decrecimiento en las quejas con respecto a la vigencia del 2021, es decir, 8 quejas menos; lo que indica un mejoramiento significativo frente al resultado del año en comparación. Los motivos de las quejas estuvieron relacionados principalmente con la atención al usuario, en los tiempos de espera de atención telefónica, debido al incremento de los usuarios de los canales virtuales; para tal fin, la entidad como acción de mejora, fortaleció la estructura del call center para atender a los usuarios, mejorando los canales de comunicación; así mismo, se reorganizaron las líneas telefónicas y se realizaron auditorías internas; del mismo modo, se recibieron 2 quejas en las cuales los usuarios manifestaron inconformidad por la atención brindada, realizando el seguimiento por parte de cada director junto con la retroalimentación al colaborador y seguimiento a los casos.	
	Es importante señalar que la cantidad de quejas radicadas, frente a la cantidad de personas atendidas a través de nuestros canales presenciales y virtuales reflejan una alta satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios de esta Cámara de Comercio, lo cual se refleja en las Felicitaciones recibidas en el año 2022, las cuales ascendieron a 5.	
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	89%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	8
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	9
ANALISIS CUALITATIVO	Con relación a los reclamos, en el 2022 se presentó un (1) reclamo menos frente a la anterior vigencia. Los reclamos fueron por fallas en la plataforma virtual (SII), tiempos espera, medios de pago, información brindada, radicación de trámites y datos personales. Se tomaron las medidas correctivas para optimizar la prestación del servicio, analizando cada caso en particular y realizando las acciones correspondientes para garantizar la mejora continua, tales como: seguimiento permanente al proveedor de la plataforma tecnológica, seguimiento a los indicadores de tiempos de espera y al call center.	
	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	118,9%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	145
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	122
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	137
ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2022 se realizaron 145 capacitaciones gratuitas de 137 programadas, logrando de esta manera un cumplimiento del 118%. Estos procesos de formación estuvieron direccionados al tejido empresarial de la región, fortaleciendo actividades económicas tales como: Gastronomía, bares, ferreteros, belleza, tenderos, comercio al por menor, grupos asociativos, turismo, artesanías, y profesiones liberales. Las áreas de formación desarrolladas se centraron en las necesidades y expectativas proyectadas por los empresarios a través de encuestas de satisfacción, entre ellas: Mercadeo y ventas, Servicio al Cliente, Gestión Humana, Educación Sanitaria, Artesanías, Transformación Digital, Jurídicas, Contables, Financieras, Planeación Estratégica y Emprendimiento.	
	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 con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	19
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	19

ANALISIS CUALITATIVO	En el año 2022 se realizaron 19 programas de formación con costo en Neiva y regiones: Posgrados: Especialización Contratación Estatal Especialización Gerencia Pública y Control Fiscal Especialización Gerencia de Proyectos de Construcción e Infraestructura Especialización Gestión Humana Programas de Formación Continua Seminario Taller Contratación Pública Secop II y tienda virtual del estado colombiano Seminario Ley 2213 de 2022 Justicia Digital Seminario de Arbitraje Seminario de Fotografía Aprender Viajando Seminario Líderes de Servicios Experiencia que Trascienden Seminario Taller líderes del servicio Seminario especializado en fotografía Seminario especializado en gastronomía Certificación en Auditor Interno en Sistemas de Gestión ISO 9001 Certificación en Auditor Interno en Sistemas de Gestión en SST Certificación en Auditor Interno en Sistemas de Gestión HSEQ Diplomado en Gerencia Comercial Estratégica Diplomado Especializado en Marketing digital Diplomado entrenamiento especializado en vigilancia tecnológica Diplomado entrenamiento especializado en innovación y propiedad intelectual	
-------------------------	--	--

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	128%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	721
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	563
ANALISIS CUALITATIVO	<p>El proceso de asesoría se realizó a través de la implementación del modelo SBDC de la Universidad de Texas, en el cual se hace un proceso de acompañamiento y orientación de acuerdo con la etapa de desarrollo de la empresa.</p> <p>La metodología inicia con un diagnóstico, continua con la aplicación de modelo Canvas y termina con la orientación en el desarrollo del plan de negocios. Para empresas consolidadas se acompañó en el proceso de planeación estratégica. Finalmente es importante mencionar que se realiza seguimiento permanente a los emprendedores asesorados con el fin de evaluar su avance.</p>	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	99%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	103
Variable 2	Número de funcionarios totales	104
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	70
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	33
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	<p>Se realizó el proceso de Evaluación de Desempeño por Competencias vigencia 2022, a 103 colaboradores, obteniendo como resultado (70) trabajadores con calificación EXCEDIDO (rango entre 90-100), su desempeño siempre es sobresaliente por su calidad y oportunidad; sobrepasa las expectativas y es ejemplo a seguir. 33 colaboradores tuvieron calificación ALCANZADO (rango entre 66-89), generalmente alcanza las metas, con calidad, oportunidad y tiene potencial. Ningún colaborador (0) obtuvo calificación PARCIALMENTE ALCANZADO (rango entre 50-65), con dificultad, no siempre alcanza las metas, necesita mejorar y poner esfuerzo adicional para cumplir adecuadamente sus funciones. Y ningún colaborador (0) obtuvo calificación NO ALCANZADO (rango entre 0-49), su desempeño no es satisfactorio, no alcanza el nivel requerido en la mayoría de las actividades y requiere constante supervisión.</p> <p>Se hace claridad que se evaluaron a 103 trabajadores de un total de 104, con excepción del Presidente Ejecutivo, debido a que la administración es evaluada por la Junta Directiva.</p>	
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.		