



PRÓXIMAMENTE del Huila

TABLERO DE INDICADORES 2019

Objeto
Indicador **VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS**

INDICADOR (Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100
PERIODO Enero - Diciembre
Variable 1 Número de registros virtuales
Variable 2 Número de registros totales
Dato 1 Número de Registros virtuales año anterior

Indicador	8,12%
Variable 1	19.073
Variable 2	234.756
Dato 1	17.807

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

El uso de los servicios virtuales en materia registral, se ha incrementado pasando del año 2018 de 17.807, a 19.073 en el año 2019. Es importante tener en cuenta que una gran parte del departamento no cuenta con una cobertura eficiente de conectividad, no obstante, se ha promovido el uso de herramientas tecnológicas para ampliar el acceso a los servicios registrales.

Objeto
Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)

INDICADOR (Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100
 PERIODO Enero - Diciembre
 Variable 1 Número de matrículas canceladas en el periodo actual
 Variable 2 Número de matrículas canceladas en el periodo anterior

Indicador	110,40%
Variable 1	4.800
Variable 2	4.348

No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.

Con respecto al número de matrículas canceladas, en el año 2019 hubo un incremento con respecto a la vigencia anterior de un 10,4%, la cual obedeció principalmente a la aplicación del Artículo 31 de la Ley 1712 de 2014, la cual cancela de manera automática matrículas mercantiles que durante 5 años consecutivos no hayan renovado. También los aspectos económicos, empresas creadas por situaciones coyunturales, carga impositiva y la aplicación de la depuración de los registros públicos, la cual ha permitido contar con bases de datos actualizadas.

Objeto
Indicador **COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN**

INDICADOR (Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100
 PERIODO Enero - Diciembre
 Variable 1 Número de municipios atendidos en sede o con visitas
 Variable 2 Número total de municipios que comprenden la jurisdicción

Indicador	100%
Variable 1	37
Variable 2	37

Tenemos la capacidad para llegar a los 37 municipios que comprenden la jurisdicción de la Cámara de Comercio, en atención a que contamos con 4 sedes (Norte, Occidente, Centro y Sur del Departamento), alianzas con los bancos Colpatria y Bancolombia, así como la ejecución de actividades que permiten la prestación de los servicios en la totalidad de los municipios, como por ejemplo la Cámara Móvil, brigadas de sensibilización y formalización, censos y jornadas de asesoría personalizadas para proponentes y RNT.

Objeto
Indicador **TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES**

INDICADOR (Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100
 PERIODO Enero - Diciembre 2019
 Variable 1 Número de peticiones respondidas dentro del término
 Variable 2 Número de peticiones recibidas
 Dato 1 Número de Peticiones recibidas en el año anterior

Indicador	96%
Variable 1	6.238
Variable 2	6.482
Dato 1	5.395

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

El indicador de tiempo de respuesta a peticiones obtuvo un resultado del 96,04%, el cual consideramos positivo atendiendo a que contamos con un sistema de peticiones, quejas y reclamos que facilita la gestión de alertas y el seguimiento a las mismas.

Objeto**Indicador****COMPARATIVO QUEJAS**

INDICADOR (Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100

Indicador	166,67%
-----------	---------

PERIODO Enero - Diciembre

Variable 1 Número de quejas en el periodo actual

Variable 1	10
------------	----

Variable 2 Número de quejas en el periodo anterior

Variable 2	6
------------	---

ASUNTOS OBJETO DE QUEJA: El 80% de las quejas está relacionado y de acuerdo con lo manifestado por los clientes en la atención de manera oportuna, comunicación asertiva y condiciones sistemas de llamado en el punto de atención de servicios registrales es Neiva.

MEDIDAS**ADOPTADAS:**

- Se llevan a cabo acciones de retroalimentación y seguimiento sobre los colaboradores que generaron las distintas situaciones, se refuerza de programas de formación las competencias relacionadas con servicio al cliente.
- Frente a lo relacionado con la infraestructura de llamado, se toman las medidas de manera inmediata.

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
PERIODO Enero - Diciembre
Variable 1 Número de reclamos en el periodo actual
Variable 2 Número de reclamos en el periodo anterior

Indicador	27%
-----------	-----

Variable 1	7
------------	---

Variable 2	26
------------	----

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

ASUNTOS OBJETO DE RECLAMO: Reclamos por demora en el sistema para llevar a un trámite, reclamos por demora en la atención y frente a la prestación de los servicios y reclamo por no contar con la infraestructura adecuada para persona en silla de ruedas.

MEDIDAS ADOPTADAS:

- Se llevan a cabo sesiones de fortalecimiento en competencias técnicas para las personas que atienden los distintos servicios en sede, así como se habilitan abogados multirol con el propósito de apoyar cualquier frente de gestión requerido desde el punto de atención.
- Frente al manejo para personas con limitaciones físicas, se imparte e implementa la instrucción para que sean atendidos en el punto habilitado para Afiliados de la CCN, el cual cuenta con las características adecuadas frente a su condición. Por otro lado, la CCN lleva a cabo para sus colaboradores una capacitación en lenguaje de señas, la cual busca de igual forma fortalecer y brindar mayores herramientas para atención de todos los clientes.

Objeto
Indicador **COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS**

INDICADOR (Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100
 PERIODO Enero - Diciembre
 Variable 1 Número de capacitaciones gratuitas realizadas
 Variable 2 Número de capacitaciones programadas
 Dato 1 Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior

Indicador	150,85%
------------------	----------------

Variable 1	89
Variable 2	59
Dato 1	90

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

Cada año la Cámara de Comercio de Neiva consolida su portafolio de servicios, en especial en formación, en virtud de la constante evolución de los temas normativos, administrativos, jurídicos, comerciales y tecnológicos, entre otros, que competen a las empresas, con el ánimo de mantenerlos actualizados y aportarles en el proceso de organización, planificación y visión empresarial, para que se mantengan en el mercado. De ahí que el resultado en el 2019 haya sido un cumplimiento del 150.85% en capacitaciones gratuitas, con 89 capacitaciones realizadas.

Objeto
Indicador **COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO**

INDICADOR (Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100
 PERIODO Enero - Diciembre
 Variable 1 Número de capacitaciones con costo realizadas
 Variable 2 Número de capacitaciones programadas

Indicador	100%
------------------	-------------

Variable 1	14
Variable 2	14

Frente a las capacitaciones con costo entre las cuales se encuentran seminarios y diplomados capacitaciones, el cumplimiento de acuerdo con lo programado fue del 100% con 14 capacitadas realizadas.

Objeto
Indicador **COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO**

INDICADOR (Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100
 PERIODO Enero - Diciembre
 Variable 1 Número de asesorías a emprendedores realizadas
 Variable 2 Número de asesorías a emprendedores programadas

Indicador	142%
------------------	-------------

Variable 1	200
Variable 2	141

En materia de emprendimiento, Neiva realiza una labor mucho más personalizada con los emprendedores, quienes en su interés de crear empresa se acercan a la institución para buscar un acompañamiento en temas puntuales como innovación, alianzas y formalización, entre otros. Es de precisar que en el 2019 por la promoción de un programa exitoso como lo es Empréndelo en convenio con Confecámaras, más emprendedores se acercaron a la Entidad Gremial, con el ánimo de participar en los diferentes programas y proyectos institucionales que les permita fortalecerse y visibilizarse en el ámbito empresarial local y nacional. Los resultados de esta manera fueron 200 asesorías en el 2019.

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
Variable 2	Número de funcionarios totales
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%
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%

Indicador	100%
------------------	-------------

Variable 1	102
Variable 2	102
Dato 1	68
Dato 2	34
Dato 3	0

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.

Para la Cámara de Comercio de Neiva, conocer a sus colaboradores y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, es importante para analizar el nivel compromiso y competencia que tenemos para responder a los retos propuestos para ser útiles a los empresarios y región en general. Por eso, anualmente realizamos la evaluación de desempeño. Como resultados en el 2019, de manera general tenemos que de 102 colaboradores, 34 estuvieron en el rango de nivel satisfactorio (66 a 89%), y 68 en rango destacado, mejorando notablemente los resultados del año 2018.