

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	99.39%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	13.375
Variable 2	Número total de encuestas	13.457
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	21.220
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Consideramos que los resultados fueron positivos, pues este indicador muestra un alto nivel de satisfacción, que no solo abarca la percepción de nuestros usuarios atendidos presencialmente, sino también aquellas personas que accedieron a los servicios registrales de manera virtual. Como aspecto relevante de este indicador, destacamos el estudio realizado para medir la satisfacción del cliente virtual de los registros públicos, ya que en el año 2021 la Entidad aumentó el número de trámites virtuales y mejoró la experiencia de cliente a través de la modernización del sitio web de la entidad.</p> <p>Si bien es cierto, durante el año 2021, se disminuyó el número de encuestas aplicadas con relación al año 2020, la muestra aplicada permite conocer la percepción de nuestros usuarios respecto de la prestación de los servicios registrales, precisando que la disminución de encuestas obedeció a la aplicación de las instrucciones establecidas en la Circular Externa 002 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionada con la prevención del contagio del covid 19 por contacto dactilar, por lo que fue necesario deshabilitar el uso de calificadores del digiturno, volviéndose a implementar a partir del mes de octubre del 2021, bajo todos los protocolos de bioseguridad, según lo autorizado por la mencionada Superintendencia mediante Circular Externa 005 de 2021. Sin embargo, mientras estuvieron deshabilitados estos calificadores, se utilizaron otros mecanismos de encuesta, que nos permitieron conocer la satisfacción de nuestros usuarios y obtener los resultados indicados.</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	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	%
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	86.85%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	8.754
Variable 2	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	10.079
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	7.500
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Pese a los efectos del Covid 19 en la economía, durante el año 2021, aumentó significativamente el número de formalizados, esto debido, entre otras razones, a la reactivación económica de todos los sectores empresariales, al inicio de los esquemas de vacunación en todo el país y los incentivos promovidos por el Gobierno Nacional. Adicionalmente, desde la Cámara de Comercio, se fortalecieron las estrategias de formalización, con los censos en los municipios de nuestra jurisdicción en donde no tenemos sedes físicas y brigadas de sensibilización para la formalización empresarial en Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata, de acuerdo a la base de datos de no matriculados, que se recopiló en el año 2020 y que fue remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio; así mismo se implemento el modelo de integral de servicios empresariales MISE que permitió fortalecer y promover la formalización de entrada; también se llevaron a cabo las Jornadas de Cámara Móvil, se continuó con la asesoría para creación de empresa de manera presencial y virtual; se puso en marcha el Centro de atención empresarial para el Municipio de Garzón; de igual forma se destaca la implementación de la Ventanilla Única Empresarial VUE que sin lugar a dudas aporta a la formalización y simplificación de trámites, además de fortalecer el Centro de Atención empresarial CAE en el Municipio de Neiva.</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	29.49 %
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	63.595
Variable 2	Número de registros totales	215.643
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	51.847

ANALISIS CUALITATIVO	<p>La usabilidad de los servicios virtuales aumentó en el 2021 respecto del año inmediatamente anterior, debido a que la prórroga de la emergencia sanitaria y las medidas de contingencia que restringían la movilidad, significó que los usuarios continuaran realizando sus trámites de forma no presencial, tal y como lo hicieron en el 2020, al encontrar facilidad, seguridad y acompañamiento constante a través de nuestros canales como el chat en nuestra página web y el Call Center; factores como la promoción de los servicios virtuales (a través de nuestras redes sociales y capacitaciones), y el lanzamiento de nuestra App y la modernización de la página web, permitieron una mayor accesibilidad y usabilidad de los servicios registrales de manera virtual, entre los que se destacan la expedición de certificados y renovaciones. De igual forma se dio difusión al servicio de expedición de certificados a través de nuestra página web, el cual se mejoró de cara al usuario para brindar más facilidad y agilidad en el servicio. Igualmente, la estrategia del Comerciante aliado, aportó al incremento de los trámites realizados de forma virtual.</p> <p>A continuación se presentan los resultados de los servicios de renovación y la expedición de certificados:</p> <p>Renovaciones 2021: de un total de 73.106 matrículas renovadas, 22.255 fueron realizadas de manera virtual, lo que equivale al 30,44%, frente al año 2020, en donde 13.714 renovaciones se realizaron de manera no presencial, representando un 17,94%, evidenciándose un aumento significativo como resultado de las estrategias realizadas.</p> <p>Certificados 2021: de un total de 116.946 certificados, 42.299 fueron expedidos de forma virtual, lo que equivale al 36,17%, frente al 2020, en donde 40.043 certificados fueron expedidos de forma virtual, lo que equivale a 37,04%, evidenciando que el uso virtual de este servicio se mantuvo estable; sin embargo, es importante tener en cuenta que para el año 2020 las restricciones de movilidad con ocasión de la pandemia, interrumpieron la atención al público de manera presencial durante unos meses, por lo que el acceso a este y los demás servicios fue únicamente de forma virtual, frente al año 2021 en donde la atención no se vio interrumpida, por lo que resulta importante resaltar el resultado de este indicador.</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	101,72
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	3.427
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	3.369
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Se evidencia un comportamiento similar al del año 2020 en lo relacionado con el número de matrículas canceladas de personas naturales y jurídicas; debido a que el 2021 fue un año de reactivación económica, en el cual la Cámara de Comercio del Huila, fue participe activo a nivel regional mediante el acompañamiento e implementación de estrategias que llevaron a que los comerciantes continuaran con el ejercicio de sus actividades, encontrando oportunidades para mantener vigentes sus empresas una vez se iban levantando las restricciones establecidas en virtud de la pandemia.</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 entidad estuvo presente en todos los municipios de la jurisdicción cameral, prestando los servicios registrales a través de actividades como cámara móvil, censo a los establecimientos de comercio, las brigadas de sensibilización empresarial, así como con orientación jurídica virtual, jornadas personalizadas de atención a los proponentes y a los prestadores de servicios turísticos. Éstos últimos, además contaron con jornadas personalizadas virtuales, y otras que se hicieron de forma presencial en los municipios de Villavieja y Rivera; Por otro lado, también ampliamos la cobertura en los servicios de renovación y expedición de certificados con el programa comerciante aliado donde no contamos con sedes físicas (ahora corresponsal cameral) en el que tuvimos vinculados 32 corresponsales en el departamento, a quienes se les realizó acompañamiento, asistencia y seguimiento periódico con el propósito de fortalecer el satisfactorio cumplimiento de las operaciones registrales autorizadas.</p>	

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	99,97%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	7.141
Variable 2	Número de peticiones recibidas	7.143
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	6.964
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el año 2021 el indicador mostró un mejoramiento en el cumplimiento con respecto al año 2020, evidenciándose que solo 2 peticiones sobre asuntos diferentes a la función pública registral, no fueron contestadas en oportunidad. Es importante indicar que se tomaron las medidas internas tendientes a asegurar la respuesta oportuna de las peticiones, lo cual se ve reflejado en que dicha situación no se ha repetido.</p>	
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	106%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	17
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	16
ANALISIS CUALITATIVO	<p>El año 2021 presentó un comportamiento similar al evidenciado en el año 2020, de tal manera que para el año 2021 se radicó una queja más de las que fueron presentadas en el año 2020. Medidas adoptadas para minimizar los riesgos de la pandemia, tales como control de aforo, alternancia y cumplimiento de la medida de pico y cédula, generaron aumento en los tiempos de espera y con ello insatisfacción del cliente.</p> <p>De igual forma, debido al incremento de los usuarios del uso de los canales virtuales, se presentaron algunos aumentos en los tiempos de espera de atención, lo cual fue subsanado en oportunidad, ampliando el número de personas capacitadas para atender a los usuarios de manera telefónica a través del call center, mejorando los canales de comunicación telefónica, reorganizando el trabajo en casa y la alternancia de acuerdo con las modificaciones realizadas por los Gobierno Nacional y locales a las medidas adoptadas en la pandemia. También se recepción una queja por incomodidad por ruido en eventos, digitación de información y claridad de la misma.</p> <p>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 2021, las cuales ascendieron a 13, frente a 3 recibidas en el 2020.</p>	

Objeto Indicador	COMPARATIVO RECLAMOS	
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior)*100	113%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	9
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	8
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Con relación a los reclamos, se evidencia que el año 2021 tuvo un comportamiento similar al de año 2020, en donde se tuvo el incremento de 1 reclamo frente a la anterior vigencia. Consideramos importante mencionar que en el 2021 se presentaron 3 reclamos en el proceso de expedición de certificados virtuales, tomando las medidas correctivas para optimizar la prestación este servicio a través del canal no presencial, poniendo a disposición de nuestros usuarios la APP Cámara de Comercio del Huila y la implementación de mejoras en la plataforma web para la expedición de certificados, haciéndolo más fácil y ágil. Es preciso señalar que en el año 2021 la usabilidad de los canales no presenciales tuvieron un aumento significativo, por lo que el número de reclamos presentados no reflejan un impacto importante con relación a las personas atendidas a través del mencionado canal. Con relación a los demás reclamos, señalamos que correspondieron a aspectos relacionados con los tiempos espera, medios de pago, información brindada y datos personales.</p>	
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	159%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	137
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	86
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	126
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el 2021 se realizaron en Neiva y las regiones 137 capacitaciones gratuitas, frente a las 86 programadas. Éstas fueron dirigidas a los diferentes sectores económicos de la región (bares, restaurantes y discotecas, parqueaderos, estilistas, panaderos, ferreteros, autopartes, vehículos nuevos y usados, artesanos, sector turismo, entre otros). Los temas abordados surgieron de las necesidades y expectativas de cada de cada sector y estuvieron relacionados con transformación digital, redes sociales, marketing digital, derecho laboral, ventas efectivas, coctelería, servicio a la mesa, facturación electrónica, habilidades blandas, aspectos contables y tributarios, entre otros. Es de precisar que en el 2020 se realizaron 126 capacitaciones más que las programadas en el 2021, toda vez que la pandemia y las medidas como la cuarentena -que llevó a todos a estar en casa-, permitió que se ampliara y se masificara la oferta de formación de manera virtual.</p>	
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 concosto realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	157%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	11
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	7

ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el 2021 se realizaron 11 programas con costo en Neiva y las regiones, discriminados de la siguiente manera: 5 diplomados en: Epidemiología, Derecho Laboral, Marketing Digital, Seguridad y Salud en el Trabajo y Formación para Conciliadores 1 Curso Analisis Multivariable aplicado 1 Seminario Ley de apoyos 4 Especializaciones en: Contratación Estatal, Gestión Humano, Gerencia de Proyectos de Construcción e Infraestructura y Gerencia Pública y Control Fiscal</p>
-----------------------------	--

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	108%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	271
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	251
ANALISIS CUALITATIVO	<p>El proceso de asesoría que se desarrolló en el Centro de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio del Huila, 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 a la etapa de desarrollo de la empresa. Dentro de este proceso, se inició con un diagnóstico y el proceso de asesoramiento se centró en la orientación de aplicación de modelo Canvas, orientación en el desarrollo del plan de negocios y para empresas consolidadas se acompañó en el procesos de planeación estratégica.</p>	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	93%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	94
Variable 2	Número de funcionarios totales	101
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	43
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	51
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 2021, a 94 colaboradores, obteniendo como resultado (43) trabajadores con calificación EXCEDIDO (rango entre 90-100, Su desempeño siempre es sobresaliente por su calidad y oportunidad; sobrepasa las expectativas. Es ejemplo a seguir), (51) con calificación ALCANZADO (rango entre 66-89, Generalmente alcanza las metas, con calidad y oportunidad. Tiene potencial), (0) con calificación PARCIALMENTE ALCANZADO (rango entre 50-65, Con dificultad y no siempre alcanza las metas. Necesita mejorar y poner esfuerzo adicional para cumplir adecuadamente sus funciones), y (0) con calificación NO ALCANZADO (rango entre 0-49, Su desempeño no es satisfactorio, no alcanza el nivel requerido en la mayoría de actividades. Requiere constante supervisión).</p> <p>Se hace claridad que se evaluaron a 94 trabajadores de un total de 101, debido a los 06 cargos vacantes que se tenían de la planta de personal al finalizar el año, y al Presidente Ejecutivo no se le aplica esta evaluación, debido 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.		