



## TABLERO DE INDICADORES 2020 - CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA

### Objeto Indicador SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	INDICADOR	99.79%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	Variable 1	21,220
Variable 2	Número total de encuestas	Variable 2	21,264
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	Dato 1	92,964

**Análisis cualitativo:** Pese al menor número de encuestas que tuvimos frente al 2019, en gran parte, por la no presencialidad de nuestros usuarios a las instalaciones de la Entidad durante algunos meses del año 2020, tras la pandemia del Covid 19, los resultados los consideramos muy satisfactorios para la organización, porque tuvimos que adaptarnos rápidamente a las nuevas condiciones de trabajo y no afectamos la prestación del servicio, así lo reflejan los resultados.

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	INDICADOR	81.79%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de formalizados	Variable 1	7,500
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina	Variable 2	9,170
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	Dato 1	7,831

**Análisis cualitativo:** El 2020 fue un año completamente atípico y crítico con ocasión de la pandemia, los efectos del Covid 19 en la economía han sido devastadores y el sector empresarial ha llevado la peor parte. Pese a ello, frente al 2019 se tuvo una leve disminución en el número de formalizados, esto explicado, entre otras razones, a la relevancia y prioridad que el mismo Gobierno le dio a la formalidad para poder acceder a beneficios y subsidios por cuenta de la pandemia y a las estrategias implementadas por la Cámara, tales como censos y brigadas virtuales de sensibilización y formalización.

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	INDICADOR	26.72%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de registros virtuales	Variable 1	51,847
Variable 2	Número de registros totales	Variable 2	194,027
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	Dato 1	19,073

**Análisis cualitativo:** Se evidencia un crecimiento considerable en la usabilidad de los servicios registrales virtuales con respecto al año 2019, por la misma necesidad que llevó la pandemia, pero además, por el acompañamiento permanente a nuestros usuarios, a través del chat, la asistencia telefónica y virtual. De igual forma, se mejoró el canal de expedición express de certificados, haciéndolo más amigable para los usuarios.

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	INDICADOR	-29.81
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	Variable 1	3,369
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	Variable 2	4,800

**Análisis cualitativo:** Se evidencia una disminución importante en el número de matrículas canceladas con respecto al año 2019. Consideramos que este resultado puede presentarse debido a que las empresas, a pesar de la pandemia, continuaron operando con mucho esfuerzo; o que pese a haber cerrado sus puertas, no han informado de tal circunstancia en el registro mercantil. En ese sentido, continuaremos brindando información sobre los beneficios de ser formal y los descuentos tarifarios.

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	INDICADOR	100%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	Variable 1	37
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	Variable 2	37

**Análisis cualitativo:** La Cámara de Comercio del Huila continuó prestando los servicios registrales en los 37 municipios que componen su jurisdicción, a través de servicios como Cámara Móvil, Jornadas personalizadas de asesoría y con el piloto del programa "Comerciante Aliado", el cual busca acercar aún más los servicios de la Entidad Gremial a los comerciantes de los municipios del Departamento.

**Objeto Indicador** **TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES**

INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas )*100	<b>INDICADOR</b>	<b>99.86%</b>
PERIODO	Enero - Diciembre 2020		
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	Variable 1	<b>6,954</b>
Variable 2	Número de peticiones recibidas	Variable 2	<b>6,964</b>
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	Dato 1	<b>6,482</b>

**Análisis cualitativo:** El indicador de tiempo de respuesta a peticiones obtuvo un resultado del 99,86% en 2020, el cual consideramos muy positivo, producto de las medidas tomadas y de los procesos de mejora del canal de manera integral en la vigencia de estudio.

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	<b>INDICADOR</b>	<b>160%</b>
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	Variable 1	<b>16</b>
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	Variable 2	<b>10</b>

**Análisis cualitativo:** En el año 2020 se presentó un incremento en el número de quejas, principalmente con ocasión de las medidas adoptadas para minimizar los riesgos de contagio de Covid 19, tales como trabajo en casa y alternancia y al cumplimiento de la medida de pico y cédula, lo cual generó que en ocasiones se incrementaran los tiempos de espera en sala.

De igual forma, durante el periodo de confinamiento total, debido al incremento de usuarios que hicieron uso de las asesorías telefónicas, se presentaron algunas quejas debido a los tiempos de respuesta.

Las anteriores situaciones se solucionaron en oportunidad, ampliando el número de personas capacitadas para atender a los

usuarios de manera telefónica, mejorando los canales de comunicación telefónica, y reorganizando el trabajo en casa y la alternancia de acuerdo con las modificaciones realizadas por los Gobierno Nacional y locales a las medidas adoptadas para prevenir la propagación del Covid 19.

De igual forma, se realizó acompañamiento psicológico permanente al personal, con la finalidad de fortalecer su capacidad de adaptación a la nueva realidad. También se brindó capacitación al personal con la fsobre los siguientes temas: 7 claves para vencer la crisis; Salud mental en tiempos de crisis; Liderazgo en tiempos del Covid 19; y Protocolo general de bioseguridad.

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	INDICADOR	114%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	Variable 1	8
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	Variable 2	7

**Análisis cualitativo:** Con relación a los reclamos presentados en el año 2020, estos se originaron principalmente en el funcionamiento de la plataforma, debido al incremento en la usabilidad de los canales no presenciales. Las dificultades fueron atendidas satisfactoriamente y con oportunidad, brindando el acompañamiento necesario a nuestros usuarios. En cuanto a la cantidad de reclamos radicados, el comportamiento fue similar al del año anterior.

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	INDICADOR	150%
PERIODO	Enero - Diciembre	PERIODO	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	Variable 1	126
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	Variable 2	84
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	Dato 1	85

**Análisis cualitativo:** Durante el año 2020 se hicieron 126 capacitaciones sin costo dirigidas a los sectores que se relacionan a continuación: comercio, gastrobares, restaurantes, discotecas, ferreterías, fruveros, autopartes, tiendas, construcción, miscelánias, turismo, agencias, operadores turísticos, artesanías, peluquerías, economía creativa, entre otros sectores económicos. Los temas fueron pertinentes con la coyuntura actual y le permitieron a los diferentes sectores desarrollar sus habilidades blandas, mejorar procesos, visibilizar nuevas oportunidades de negocios, organizar sus finanzas personales y la de sus negocios en tiempos de pandemia, implementar nuevas líneas de negocio, utilizar nuevos canales de comercialización de sus producto, así como manejo de la virtualidad de los servicios registrales.

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	INDICADOR	67%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	Variable 1	12
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	Variable 2	18

**Análisis cualitativo:** Un total de 12 capacitaciones realizadas en el 2020, entre seminarios, diplomados y consultorías. Los temas fueron liderazgo, estrategia y marketing digital, actualización del SGSST, Insolvencia para persona natural no comerciante, implementación del sistema de riesgos PGIRASA, entre otros.

**Objeto Indicador** **COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO**

INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	<b>INDICADOR</b>	<b>169%</b>
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	Variable 1	<b>297</b>
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	Variable 2	<b>175</b>

**Análisis cualitativo:** Se realizaron 297 asesorías a emprendedores del departamento del Huila. Los temas estuvieron enfocados a la formulación de planes de negocio, creación de empresa, innovación y acceso a fuentes de financiación, entre otros.

**Objeto Indicador** **EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO**

INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales )*100	<b>INDICADOR</b>	<b>98.92%</b>
PERIODO	Enero - Diciembre	PERIODO	<b>Enero - Diciembre</b>
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	Variable 1	92
Variable 2	Número de funcionarios totales	Variable 2	93
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	Dato 1	42
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	Dato 2	50
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	Dato 3	0

**Análisis cualitativo:** Para la Cámara de Comercio del Huila, contar con personal altamente competente, comprometido y cualificado, tiene la mayor importancia, porque nos permite de manera continua responder a los retos y necesidades que tenemos para seguir siendo útiles a los empresarios y la región. Por eso, anualmente realizamos la evaluación de desempeño por competencias a todo el personal de la institución, teniendo como resultados para la vigencia 2020, los siguientes: de 92 colaboradores evaluados, 42 estuvieron en el rango de nivel "Satisfactorio" (66 a 89%), y 50 en el rango "Destacado" (90 a 100%), manteniendo notablemente los resultados de desempeño y gestión por parte de los colaboradores con respecto a la vigencia 2019. Para la vigencia 2020, no hubo trabajadores con calificación "No satisfactoria".

Es de precisar que al Presidente Ejecutivo, pese a ser empleado de la Entidad, no se le aplica la evaluación de desempeño por competencias. La gestión del Presidente Ejecutivo fue evaluada de manera cualitativa por la Junta Directiva con la presentación del Informe de Gestión de la vigencia 2020, en enero 2021, y la evaluación de la gestión de la administración de manera cuantitativa se realizará en el mes de febrero 2021.

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.