



Cámara de Comercio de Duitama

## TABLERO INDICADORES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

VIGENCIA 2018

INDICADOR	RESULTADO	ANALISIS
<b>Objeto Indicador</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO</b>	
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/(Número de encuestados)*100	96,6%
PERIODO	Enero - Diciembre	Conforme a lo documentado en el Sistema Integral de Gestión la entidad aplicó en la vigencia 2018 un total de 624 encuestas a personas que adelantaron trámites en los registros públicos tanto de la oficina principal como seccionales (Paipa y Soatá) de los cuales 610 se encuentran completamente satisfechos con el servicio.
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	610
Variable 2	Número total de encuestas	624
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva Año anterior	598
<b>Objeto Indicador</b>	<b>ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>	
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	84%
PERIODO	Enero - Diciembre	Comparado con el año anterior (2017) en el periodo 2018, se presenta un incremento en el tema de asesoría para la formalización, de las asesorías brindadas 84% se formalizaron.
Variable 1	Número de formalizados	2676
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	3180
Dato 1	Número de formalizadas Año anterior	2534
<b>Objeto Indicador</b>	<b>VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS</b>	
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros ) *100	10%
PERIODO	Enero - Diciembre	Del total de registro, el 10% se adelantó virtualmente, la entidad desarrolla promoción de la utilización de los medios virtuales para tramites
Variable 1	Número de registros virtuales	4434
Variable 2	Número de registros totales	45940
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	3037

INDICADOR	RESULTADO	ANALISIS
<b>Objeto Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS</b>		
INDICADOR	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior)*100	93,78%
PERIODO	Enero - Diciembre	Comparado con la vigencia 2017, en el periodo 2018 se presentó una disminución en el número de cancelaciones
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual (año 2018)	2954
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior (año 2017)	3150
<b>Objeto Indicador COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCION</b>		
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	De forma permante con la oficina principal y seccionales en Paipa y Soatá al igual que con las brigadas de formalización la entidad atendió la totalidad de los municipios de la jurisdicción.
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	30
Variable 2	Número. total de municipios que comprenden la jurisdicción	30
<b>Objeto Indicador TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES</b>		
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas ) *100	99,19%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	19168
Variable 2	Número de peticiones recibidas	19325
Dato 1	Número de Registros año anterior (AÑO 2017)	3037

## INDICADOR

## RESULTADO

## ANALISIS

**Objeto Indicador COMPARATIVO QUEJAS**

INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior ) *100	200%	Para el periodo 2018 se presentaron en total de 10 quejas de las cuales 2 son relacionadas con servicios que presta la entidad (demora en atención en caja y servicios centro de conciliación y 8 antes de control por aspectos administrativos de la Cámara de Comercio (proceso elecciones Junta Directiva, contratación de personal y desafiliación). ** Acciones como: Actividades de sensibilización al personal para atención al cliente, reconocimiento del pago del conciliador directamente por parte del Centro de Conciliación y oportuna respuesta a requerimiento del ente de vigilancia y control.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual (año 2018)	10	
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior (año 2017)	5	

**Objeto Indicador COMPARATIVO RECLAMOS**

INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior ) *100	3	En el periodo 2018 se registran 3 reclamos relacionados con desafiliaciones e impugnación de elecciones de la entidad.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	3	
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	2	

**Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS**

INDICADOR	realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	190%	Con el resultado se puede concluir que de 20 capacitaciones gratuitas programadas para la vigencia del 2018, se desarrollaron en dicho periodo 38 lo que equivale a un cumplimiento del 190%
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	38	

INDICADOR		RESULTADO	ANALISIS
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	20	
	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior		
Dato 1			41
<b>Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO</b>			
INDICADOR	(Número de capacitaciones con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	67%	Con el resultado se puede concluir que del total de capacitaciones programadas con costo para la vigencia del 2018, se desarrollaron solamente el 67% de las mismas, es decir que de seis capacitaciones con costo, se efectuaron cuatro.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	4	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	6	
<b>Objeto Indicador COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO</b>			
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	132%	Con el resultado se puede concluir que de 100 asesorías programadas en actividades de emprendimiento para la vigencia del 2018, se desarrollaron en dicho periodo 132 lo que equivale a un cumplimiento del 132%.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	132	
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	100	
<b>Objeto Indicador EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO</b>			
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	100%	Se adelantó evaluación para medir el desempeño durante la vigencia 2018 de 32 funcionarios, de los cuales 12 funcionarios corresponde al 38% están calificados con desempeño "destacado" y el 63% (20 funcionarios) obtuvieron una calificación de desempeño "satisfactorio". En el rango de No Satisfactorio no se ubican funcionarios, lo que indica que los funcionarios son competentes en el desarrollo sus funciones adecuadamente para lograr las metas y objetivos de la Entidad.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia A.	32	
Variable 2	Número de funcionarios totales	32	

INDICADOR	RESULTADO	ANALISIS
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	12
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	20
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	0

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ:	SANDRA MILENA NUÑEZ T.	COORDINADORA S.I.G.	
REVISÓ	ESTELLA RUTH CORTEZ GALVIS	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	
APROBÓ:	CARLOS JAVIER MOLANO C.	PRESIDENTE EJECUTIVO	

