

Cámara de Comercio de Cali		TABLERO DE INDICADORES AÑO 2020		
Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO			
		Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100			
PERIODO	Enero - Diciembre		Debido a la emergencia se realizó ajuste al presupuesto de gastos, y se prescindió de esta encuesta.	NA
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	0		
Variable 2	Número total de encuestas	0		
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	459		
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			
		Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	96		
PERIODO	Enero - Diciembre		Total de visitas y asesorías es de 2078 de las cuales 591 fueron visitas en campo y 1478 fueron asesorías de forma virtual (debido a la emergencia sanitaria).	El área realizó en campo 591 visitas a empresarios antes de la pandemia y se atendieron 1.487 empresarios en forma virtual la cual la tomo como asesorías en oficina, para un total de 2.078 empresarios asesorados en diferentes aspectos; brindando 1.673 (están incluidos en el total de 2.078) asesorías a informales, de esta manera se logró formalizar 1.603 para una efectividad del 96%. Logramos cumplir la meta del plan de acción por encima, debido al voz a voz positivo de las unidades productivas informales que se han logrado asesorar y formalizar y a la buena relación institucional con las Alcaldías de nuestra jurisdicción, el SENA y demás entes que intervienen en la formalización empresarial.
Variable 1	Número de formalizados	1603		
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	2078		
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	1537		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.				
Objeto Indicador	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS			
		Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	43		
PERIODO	Enero - Diciembre			La evolución de los servicios virtuales es la siguiente: 2016: 10,4% 2017: 16,9% 2018: 22,9% 2019: 28,6% 2020: 43,2% Como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada, los empresarios presentaron un mayor volumen de trámites por medios virtuales, lo que permitió que se diera el incremento.
Variable 1	Número de registros virtuales	226.496	Trámites finalizados sobre trámites pagados por medio virtual (línea) y bancos	
Variable 2	Número de registros totales	524.388		
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	209.662		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.				
Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)			
		Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	77	Se incluyen las personas naturales, jurídicas del registro mercantil, sin tener en cuenta depuradas ni establecimientos de comercio, agencias y sucursales. (según recomendación de la SIC). Se ajusta valor 2019, según estos parámetros.	Se tienen 1703 matrículas canceladas menos por solicitud del empresario en el año 2020 vs 2019. En los meses de abril y mayo disminuyeron considerablemente las cancelaciones que fue el tiempo en que tuvimos cerradas las sedes. Los que presentaron cancelación lo realizaron por medios virtuales.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	5690		
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	7393		
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.				

Cámara de Comercio de Cali		TABLERO DE INDICADORES AÑO 2020		
Objeto Indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN			
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
PERIODO	Enero - Diciembre	100		
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	6		Se tienen 3 sedes en Cali (Principal, Unicentro y Obrero), Yumbo y Jamundí.
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	6		Se presta atención en 5 centros comerciales (módulo en cada uno) y en marzo además con Cámara móvil en municipios de la jurisdicción y barrios de la ciudad de Cali.
Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES			
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
PERIODO	Enero - Diciembre	99,9	Se cumplió el 99,9% de tiempos de respuesta de Derechos de Petición.	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	1998	Las 2 peticiones no cumplidas (2 de 1999) se dio respuesta de manera extemporánea en atención a rotación del personal asignado para atender las peticiones.	El 59% de las Peticiones corresponde al tipo P-SOLICITA CERTIFICADOS O COPIAS, seguido por P-SOLICITA INFORMACION DE TRAMITES DE CCC con un 16% de participación.
Variable 2	Número de peticiones recibidas	2001		
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	2120		
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			
PERIODO	Enero - Diciembre	N.A	Lá Cámara de Comercio de Cali maneja las quejas y reclamos como un solo tipo denominado RECLAMO, en su procedimiento establece: "Manifestación de inconformidad con relación a los servicios suministrados (sean tangibles o intangibles). Para protección de datos personales, además de lo anterior, se entiende como reclamo toda solicitud de corrección, actualización o supresión."	N.A
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual		El resultado de las quejas se reporta en el indicador de los reclamos.	
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior		El año anterior por error, se reportaron las quejas ante la SIC, la cual no corresponde a este tablero de indicadores.	
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	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
PERIODO	Enero - Diciembre	83	De los 1238 reclamos, 177 no proceden y 1061 si proceden, es decir el usuario no tiene razón en el motivo de su reclamación	Los reclamos 2020 vs 2019 disminuyeron en un 16,9% Se realizó sensibilización para la disminución del tipo de error generado por falla humana. Se realizaron ajustes en el aplicativo SIRP con el fin de traer datos automáticamente y disminuir la digitación con el fin de minimizar los errores de digitación.
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	1238		
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	1490		
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.				

Cámara de Comercio de Cali		TABLERO DE INDICADORES AÑO 2020		
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	142	<p>El indicador contempla capacitaciones realizadas en los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Webinars - Cursos virtuales - Sesiones - Espacios de capacitación - Mentorías - Cápsulas - Jornadas técnicas - Talleres - Eventos 	<p>Dada la coyuntura sanitaria que se está viviendo desde el año 2020, el uso de la plataforma digital aumentó exponencialmente, ocasionando de esta forma un vuelco total en la estrategia definida a principios del año.</p> <p>La Cámara de Comercio de Cali ofrece herramientas de capacitación gratuita tanto para empresarios como para emprendedores. Estas capacitaciones se realizan con el fin de direccionar y formar a los empresarios en cualquier tipo de situación que se presente en el día a día.</p> <p>En estas capacitaciones gratuitas se abordaron temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de Bioseguridad de los negocios de los sectores gastronómicos, peluquerías y ferreterías - Temas de habilidades blandas para los empresarios - Productividad empresarial relacionados con la reactivación económica - Ecosistema de emprendimiento regional para sobrellevar y adaptar sus modelos de negocios en escenario de incertidumbre económica - Fortalecimiento de capacidades en comercio exterior - Innovación - Comercio electrónico - Internacionalización - Regulaciones - Tendencias - Desarrollo tecnológico - Nuevas oportunidades de negocio o desarrollos - Información en temas de interés e información específica de nuestros Registros Públicos - Información relevante sobre las soluciones, estrategia y herramientas para la transformación digital de los empresarios, encaminadas en dar acompañamiento y asesoría para obtener procesos, transacciones y documentos en canales virtuales con toda la validez jurídica y probatoria como también garantizar un buen tratamiento de datos personales.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	529		
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	373		
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	280		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.				
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	90	<p>El indicador contempla capacitaciones realizadas en los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos de formación a la medida - Cursos virtuales y especializados - Diplomados - Congresos - Talleres - Webinars - Jornadas - Seminarios 	<p>Dada la coyuntura se enfocaron los esfuerzos en dar capacitaciones gratuitas. Algunas de las capacitaciones especializadas con costo fueron solicitadas directamente por las empresas. Igualmente, durante el año se decidió también hacer un trabajo estratégico para definir las apuestas del 2021 desde servicios con costo virtual.</p> <p>Teniendo en cuenta la coyuntura generada por la pandemia del Covid-19, muchos de los programas con costo ofrecidos se enfocaron en el fortalecimiento económico de las empresas para apoyarlas a sobrellevar la crisis y adaptar sus modelos de negocio en escenarios de incertidumbre económica. Igualmente, se ofrecieron jornadas, seminarios y talleres relacionados con la transformación digital, la innovación y tendencias que tiene como propósito dar a conocer a las empresas los retos y oportunidades que tiene el Valle del Cauca frente al desafío de la reactivación económica.</p> <p>Entre otras temáticas desarrolladas se encuentran contenidos de protección de datos personales dentro del marco legal colombiano, fortalezas y desafíos de competitividad regional, apuestas productivas regionales, oportunidades de internacionalización y la Estrategia de Impulso a la Competitividad y Reactivación Económica de Cali y el Valle del Cauca.</p>
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	73		
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	81		
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	181	<p>Capital Summit: 62 mentorías realizadas / 62 planeadas Mentorías por Covid: 51 mentorías realizadas / 32 planeadas Mentorías VUCA: 15 realizadas / 0 planeadas Mentorías de acompañamiento a empresarios en Pandemia: 183 ejecutadas / 0 planeadas Mentorías Valle Impacta: 25 realizadas / 60 planeadas Mentorías en Comités Estratégicos: 117 realizadas / 120 planeadas Mentorías Present: 110 realizadas / 50 planeadas Mentorías Ekinox: 23 realizadas / 0 planeadas</p>	<p>Las Mentorías ofrecidas por la Unidad de Emprendimiento e Innovación se enfocaron en la reactivación económica de los empresarios de los diferentes sectores que han participado en alguno de los programas ofrecidos por la Unidad de Emprendimiento e Innovación, con el fin de acompañarlos durante la coyuntura ocasionada por la pandemia del Covid 19, generar conexiones de valor y apoyar a los empresarios a generar nuevos modelos de negocios que permitan llegar a la recuperación económica.</p>
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	586		
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	324		

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO			
		Resultado	Comentarios	Análisis cualitativo
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales) *100	100		La Cámara de Comercio de Cali realiza la Evaluación del Desempeño por Competencial al 100% de los colaboradores cada 2 años. En el 2020, se aplica la evaluación del desempeño por competencias a los colaboradores que ingresaron en el año 2019, dado que consideramos que al llevar un año en el cargo, es un tiempo prudente para evaluarlos. Para el 2020, se reporta los resultados obtenidos al 22 de enero de 2021 con el 100% de las evaluaciones de desempeño realizadas a los nuevos colaboradores
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	35		
Variable 2	Número de funcionarios totales	35		
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	32		
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	3		
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	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.				