



**INFORME DE LABORES VIGENCIA 2020
TABLERO INDICADORES SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO**

**ANEXO PREGUNTA 1
ENERO A DICIEMBRE 2020**

TABLERO DE INDICADORES

INDICADOR		RESULTADO	ANALISIS
Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PUBLICO		
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	99%	Conforme a lo documentado en el Sistema Integral de Gestión la entidad aplicó en la vigencia 2020 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 554 se encuentran completamente satisfechos con el servicio y 65 califican como satisfactorio. Comparada con la vigencia anterior (2019) la tendencia positiva se mantiene.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	619	
Variable 2	Número total de encuestas	624	
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva Año anterior		620
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 formalizacion)*100	67%	Comparando el número de formalizados en el año 2020, con el número de formalizados del año anterior, se evidencia el aumento de una (1) matrícula, dicho aumento, corresponde al (0,04%) del número total de formalizados.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de formalizados	2490	
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	3702	En igual sentido, se evidencia que, de un total de 3.702 visitas y asesorías realizadas, se formalizaron el 67% de los comerciantes.
Dato 1	Número de formalizadas Año anterior		2489

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%	El 29% de los trámites totales recibidos en la vigencia 2020 se adelantaron virtualmente, con respecto al año 2019 se presenta un incremento en trámites realizados por medio virtual.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de registros virtuales	12866	
Variable 2	Número de registros totales	43679	
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	5936	

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

Objeto Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS

INDICADOR	(Número de Cancelados Vigencia Actual/ Número total de Cancelados vigencia anterior)*100	103,00%	En el año 2020, se evidencia un aumento de (30) matrículas canceladas, respecto del resultado del año anterior, aumento que representa el (3%) de las cancelaciones.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	1187	Lo anterior obedece a factores tales como: bajas ventas, cierres en los establecimientos de comercio, debido a los aislamientos decretados por el Gobierno Nacional, así como afectaciones económicas derivadas de la emergencia económica, social y ecológica producida por la pandemia del virus COVID-19.
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior (año 2019)	1157	

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%	La Cámara de Comercio, prestó los servicios de manera permanente, a través de la oficina principal ubicada en el municipio de Duitama y dos oficinas secciones ubicadas en los municipios de Paipa y Soata.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	30	Aunado a lo anterior, la Enidad Cameral, realizó visitas en

Variable 2	Número. total de municipios que comprenden la jurisdicción	30	los municipios de la jurisdicción, logrando una cobertura del (100%) en la difusión de los servicios registrales.
------------	--	----	---

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES		
-------------------------	---------------------------------------	--	--

INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas) *100	100%	Comparando el número de peticiones recibidas en la Entidad Cameral, durante el año 2020 se evidencia una disminución de (130) solicitudes, frente a las peticiones recibidas en el año anterior, disminución que representa el (-0,62%).
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	20998	
Variable 2	Número de peticiones recibidas	20998	
Dato 1	Número de Registros año anterior (AÑO 2019)	21118	

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	300%	Para el periodo 2020 se presentaron en total de 12 quejas de las cuales 7 son relacionadas con servicios que presta la entidad (demora en atención en caja y asesoría en trámites; una relacionada con información pública de la base de datos de los registros públicos, dos relacionadas con sistemas en descarga de certificados virtuales, una por conciliación y una por generación de factura. Sobre las mismas se adelantaron acciones como: Actividades de sensibilización al personal para atención al cliente, ampliación de las líneas telefónicas para contacto, reenvío de certificados virtuales por errores de información entregada por los usuarios, contacto con la policía para tratar temas de extorsión a empresarios.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual (año 2020)	12	
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior (año 2019)	4	

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	13%	Para el desarrollo del indicador se tomó la información reportada por el sistema de peticiones, quejas y reclamos, para la vigencia 2020, se presentaron dos reclamos relacionados con temas de asesorías para los trámites de los registros públicos, donde se contacto al interesado y se procedió a dar asesoría personalizada por parte de la Directoría Jurídica de la Entidad. Comparado con el periodo anterior, se presentará una disminución.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	2	
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	15	

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	291%	En el año 2020 se dio un cumplimiento del 291% lo cual equivale a 121 capacitaciones gratuitas realizadas de las cuales 10 se adelantaron específicamente en temas de registros públicos de las 45 que se tenían programadas.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	121	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	45	
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	21	

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	100%	Del indicador concluimos que del numero total de capacitaciones programadas con costo para el año 2020, se desarrollaron en su totalidad.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	3	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	3	

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO		
-------------------------	--	--	--

INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	100%	Del resultado podemos concluir que del total de asesorías programadas en temas de emprendimiento para la vigencia 2020, se adelantaron en su totalidad.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	161	
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	161	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO		
-------------------------	---	--	--

INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	100%	Durante la vigencia 2020 se adelantó la evaluación de desempeño de los funcionarios a través del cual se mide su desempeño laboral, con los siguientes resultados: 33% ubicados en la escala DESTACADO y el 67% restante se ubican en la escala SATISFACTORIO.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	39	
Variable 2	Número de funcionarios totales	39	
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%		13
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%		26
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.

En caso de No contar con información para el indicador, se debe medir a partir de la siguiente vigencia.