



INDICADORES DE GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

OCAÑA
ENERO 2021



INDICADOR 1:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTROS PÚBLICOS

PERÍODO: Enero - Diciembre 2020

Universo	Total Personas Naturales y Personas Jurídicas activos 2019	5404
Muestra	Nivel de confianza	95%
	Margen de error	5%
	Tamaño de la muestra	360

El tamaño de la muestra fue obtenida mediante el uso de la aplicación online Question pro Disponible en internet :<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Aplicación del indicador		
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	330
Variable 2	Número total de encuestas aplicadas	360
Dato 1	Número de encuestado con opinion positiva año anterior	331

Nivel de satisfacción usuarios de registros públicos	
Indicador	= (Variable 1 / Variable 2) * 100
	= (330 / 360) * 100
	= 91,7

La satisfacción del usuario constituye uno de los factores relevantes a cumplir por la Cámara de Comercio de Ocaña, y para ello es importante obtener esta opinión directamente de los clientes; con el fin de tener información veraz y obtener una muestra representativa se tomó como universo el número total de personas naturales y jurídicas que se encontraban activas al 31 de diciembre del año 2019, mediante la extracción de información reportada por el aplicativo SII utilizado para llevar a cabo las diferentes operaciones registrales de la entidad. Se determinó un universo conformado por cinco mil cuatrocientos cuatro (5404), que constituye el valor de referencia para la muestra poblacional objetivo en la aplicación de encuestas de satisfacción diseñadas.

La aplicación de las encuestas se llevó en el período comprendido entre los meses de enero a julio, teniendo en cuenta que es la época que representa mayor flujo de usuarios en la entidad, dado que los comerciantes demandan los servicios de renovación concentrándose mayor cantidad de personas que han tenido una experiencia de servicio en la entidad.

Como resultado de la aplicación de las encuestas y efectuado análisis sobre los datos arrojados se encuentra que en la aplicación de 360 encuestas, un 7,2% de los usuarios se abstiene de opinar frente al servicio ofrecido ya que manifiestan que es la primera vez que realizan trámites en la entidad. Y un 1,1 % da una calificación regular, sustentando su respuesta es aspectos como: tiempos de espera superior a las expectativas del usuarios, falta de personal para atender al público en época de renovación, y manifiestan requerir mayor publicidad para las capacitaciones ofrecidas, así como el querer mayor publicidad para los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio de Ocaña-

Como respuesta a las encuestas aplicadas se puede establecer que el el 91,74% de los usuarios consultados da una calificación entre bueno y excelente a los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Ocaña, realizando sus trámites registrales con acogida por parte de los funcionarios, claridad en la información recibida , profesionalismo del personal y satisfacció en la calidad de los servicios recibidos, ya que ha podido realizar trámites registrales, reconocen los diferentes servicios ofrecidos por la entidad, se han beneficiados de los diferentes programas diseñados para atender a los comerciantes y se han podido dar a conocer a través de las diferentes ferias programadas, así como acceder a las capacitaciones realizadas.



INDICADOR 2:

ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

PERÍODO: Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de formalizados 2020	1198
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número asesorías en oficina	3049
Dato 1	Número de formalizados año anterior	1173

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (1198/3049) * 100 \\ &= 39,3\end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña para el año 2020 llevó a cabo 3049 asesorías, que se ofrecieron en la oficina y vía telefónica, como medio de contingencia empleado debido al cierre temporal de la sede física, adoptando la medida de aislamiento preventivo decretada por el Gobierno Nacional, las asesorías para la formalización fueron atendidas por distintos funcionarios vinculados al área de registros públicos en un proceso liderado por la Dirección Jurídica y de registros públicos y la Dirección de Sistemas, logrando que para esta vigencia el 39,3% de las asesorías se materializara en comerciantes y emprendedores que formalizaron sus negocios mediante la matrícula en Cámara de Comercio.

El proceso de asesoría para la formalización permitió que para esta vigencia se mantenga el número de nuevas empresas legalmente constituidas, aumentando en 25 el número de matrículas registradas para el año 2020 con respecto al mismo servicio desarrollado el año anterior, lo cual permite deducir el buen trabajo realizado en asesorías que promuevan el crecimiento del comercio formal en la región.

La entidad reporta un incremento en la formalización pese a la situación vivida en la región por las diferentes medidas tomadas para prevenir el contagio por COVID 19, con lo que se evidencia que la asesoría y acompañamiento a nuevos comerciantes ha dado resultados favorables y el servicio ofrecido ha tenido el seguimiento adecuado.

De igual manera es importante destacar que se pudo observar que muchas de estas nuevas matrículas son la respuesta de muchas personas ante la crisis presentada, generando nuevos emprendimientos, los cuales se reinventaron desde sus hogares, deseando formalizarse y obtener el respaldo que brinda ser comerciante legalmente constituido.



INDICADOR 3:

VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

PERÍODO: Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de registros virtuales 2020	5105
Variable 2	Número de registros totales	14328
Dato 1	Número de registros virtuales año anterior	872

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (5105/14328) * 100 \\ &= 35,6\end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña para el año 2020 presenta como resultado para este indicador que el 35,6% de los tramites realizados en la entidad se llevaron a cabo utilizando los servicios ofrecidos a través de canales virtuales, demostrando para esta vigencia un crecimiento palpable del uso de este canal de atención. El crecimiento de este indicador obedece a diferentes medidas tomadas por la entidad para promover el uso de servicios virutales, dentro de las cuales puede destacarse: implementación de manuales para la realización de diferentes trámites virtuales, capacitaciones periódicas para dar a conocer en la realización de trámites virtuales y los beneficios en tiempo y seguridad que el uso de este canal ofrece a los comerciantes de la región.

Es importante dar a conocer que debido a la situación presentada por el aislamiento preventivo que obligó al cierre temporal de la sede física la entidad tomó la decisión de brindar acompañamiento telefónico y mediante acceso remoto a los usuarios para la realización de sus trámites por el canal virtual, de igual forma se creó el servicio de chat por página web, lo que permitió un contacto permanente y directo con los usuarios para asesorar de manera personalizada la realización de sus trámites, lo cual contribuyó a promover el uso de servicios virtuales.

La demanda de servicios virtuales representó para la vigencia 2020 un incremento de uso del 585,44% frente a lo reportado para el año 2019, estableciendo acogida de los usuarios para esta modalidad de acceso a los servicios ofrecidos por la entidad, lo cual repercute directamente en mejora de servicio, facilidad de acceso y permite que la Cámara de Comercio de Ocaña mejore la cobertura a los municipios de la jurisdicción.



INDICADOR 4:

COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de matrículas canceladas en el período actual (2020)	419
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el período anterior (2019)	604

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100 \\ &= (419 / 604) * 100 \\ &= 69,37\%\end{aligned}$$

El indicador para matrículas canceladas para la vigencia 2020 presenta un reducción de personas naturales y jurídicas que cancelaron su matrícula en Cámara de Comercio, la cual esta representada por un número de 185 matrículas canceladas menos respecto al año anterior.

Para la vigencia 2020 es importante destacar que un porcentaje representativo de las cancelaciones obedece a la difícil situación de los comerciantes de la región debido a los procesos de aislamiento obligatoria que se presentaron, de igual forma es importante dar a conocer que los comerciantes ven afectadas sus operaciones por razones que obedecen al orden público de la zona del catatumbo y la inseguridad creciente en la jurisdicción, además de presentarse de manera permanente el comercio informal por el aumento significativo de inmigrantes que afectan el comercio legal en la región.

Para este indicador se resalta que la pandemia en la región ha generado un ambiente de cierre de empresas, sin embargo, los resultados evidencian una disminución, por lo que podría inferirse que para la vigencia 2020 un gran número de comerciantes no formalizaron ante Cámara de Comercio el cierre de las empresas y establecimientos.



INDICADOR 5:

COBERTURA DEL REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	12
Variable 2	Número total de municipios que comprende la jurisdicción	12

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100 \\ &= (12 / 12) * 100 \\ &= 100,0\end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña cuenta con una única sede que se encuentra ubicada en el municipio de Ocaña, localizada de forma estratégica para facilitar el acceso de los diferentes municipios que hacen parte de su jurisdicción, la cual está conformada por: Ocaña, Abrego, Cáchira, San Calixto, Hacarí, El Carmen, El Tarra, La Esperanza, La Playa, Convención, Teorama y Villacaro. Para el año 2020 la atención a los diferentes municipios mediante visitas se vió obstaculizada debido a la situación generada por el COVID 19, que impedía el traslado de funcionarios a los diferentes municipios de la jurisdicción, sin embargo, por parte de la entidad se generaron estrategias que permitieron atender los municipios de su competencia, mediante la atención, asesoría y acompañamiento a través de diferentes canales de comunicación, ofreciendo asesorías telefónicas, whatsapp, comunicación mediante chat en la página web, respuesta rápida y oportuna de solicitudes de información para la realización de trámites y acompañamiento virtual remoto que permitió la atención de los municipios de la jurisdicción.



INDICADOR 6

TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

PERIODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	1148
Variable 2	Número de peticiones recibidas	1148
Dato 1	Número de peticiones recibidas año anterior	1129

$$\begin{aligned} \text{Indicador} &= (\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100 \\ &= (1148/1148)*100 \\ &= 100,0 \end{aligned}$$

Nota: El Dato 1 remitido en el tablero de indicadores de gestion no tiene razón al indicador a evaluar, por ello se cambia al dato número de peticiones recibidas el año anterior.

La Cámara de Comercio de Ocaña, tiene establecidos diferentes canales para la atención de las peticiones que dirijan los usuarios a la entidad, teniendo como premisa responder las peticiones de los usuarios en el menor tiempo posible, cuidando cumplir con la obligación legal de resolver las solicitudes que realicen sus usuarios y público en general dentro de los plazos establecidos por la ley para atender los requerimientos de diferentes orden que llegan a la entidad.

De igual manera se aplican los principios de eficiencia y eficacia para la respuesta de las peticiones recibidas con el objetivo de brindar atención adecuada y oportuna que permita satisfacer las necesidades de los usuarios que utilizan este medio para comunicarse e informarse de asuntos propios de la entidad.



INDICADOR 7

COMPARATIVO DE QUEJAS

PERÍODO: Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de quejas vigencia actual	6
Variable 2	Número de quejas vigencia anterior	1

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100 \\ &= (6 / 1) * 100 \\ &= 600\%\end{aligned}$$

Para la vigencia 2020 la Cámara de Comercio de Ocaña, recibió seis quejas de usuarios de las cuales una de ellas fue radicada directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la misma se fundamentaba en la no existencia de pago a través de datafono, ante lo cual se dió la respuesta oportuna dando a conocer las razones por las cuales la entidad no tiene habilitado este sistema de pago. Dentro de las quejas recibidas existe una de un usuario que presenta su incormformidad con la atención brindada por un funcionario que no le suministró la información suficiente para la realización de un trámite, ante lo cual se tomaron las medidas necesarias para satisfacer al usuario y de igual forma se dialogó con el funcionario para conocer las razones por la no atención adecuada, ante lo cual el da a conocer que se llevó a cabo la atención conforme al procedimiento establecido para el trámite solicitado, sin embargo adquiere el compromiso de buscar la satisfacción de los usuarios frente a las solicitudes de información que no puedan resolverse conforme a las expectativas del cliente.

Las demás quejas estan relacionadas directamente con los tiempos de espera en el servicio presencial y la asignación de personal suficiente para atención en el área de registros públicos, para lo cual se hizo difusión y capacitación en el uso de los servicios virtuales y de igual forma se contactaron los usuarios con el fin de darles a conocer que la cantidad de funcionarios asignados en caja en esta época obedecía directamente al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos en la entidad para prevenir el contagio de COVID 19, siendo necesario mantener el



INDICADOR 8

COMPARATIVO DE RECLAMOS

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de reclamos vigencia actual	0
Variable 2	Número de reclamos vigencia anterior	0

$$\begin{aligned} \text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (0/0) * 100 \end{aligned}$$

Para la vigencia 2020 la Cámara de Comercio de Ocaña no recibió reclamos que obedezcan a temas relacionados con la prestación de los servicios propios a las funciones delegadas, de igual forma no hay reclamos que obedezcan a situaciones que afecten al público en sus percepción de la entidad por diferentes razones.



INDICADOR 9

COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	46
Variable 2	Número de capacitaciones gratuitas programadas	22
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas período anterior	37

$$\begin{aligned} \text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (46/22) * 100 \\ &= 209,1 \end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña dentro su propuesta de trabajo anual tiene como premisa el beneficio a los comerciantes de la jurisdicción mediante la realización de capacitaciones gratuitas que se enfocan en favorecer la mejora de los diferentes procesos de las empresas, a través de la adquisición de conocimiento en diferentes áreas, así como la oferta de capacitaciones que permitan la promoción y creación de nuevos emprendimientos, a través de la programación de las mismas en los diferentes municipios de su jurisdicción.

El desarrollo de capacitaciones gratuitas promueve el crecimiento al interior de las empresas, así como el fortalecimiento de la economía regional con la generación de nuevas oportunidades de negocio para emprendedores.

La entidad para el año 2020 tenía programadas capacitaciones presenciales que se encontraban propuestas en su programa anual de trabajo, sin embargo, debido al aislamiento obligatorio y las diferentes medidas de bioseguridad que fueron adoptadas por la entidad para prevenir el contagio de COVID 19, se replantearon actividades, debiendo realizar diversas capacitaciones virtuales que permitieran y promovieran el acceso al conocimiento que fortalezca el sector empresarial de la región con temas oportunos y actuales a las situaciones presentes.

Se presentó un 209,1% de cumplimiento para este indicador, ya que debido a la situación presentada por la pandemia, se generaron diferentes estrategias que incluían alianzas para capacitar a los comerciantes en diferentes temas de interés, así como el desarrollo de diferentes capacitaciones propias programadas de manera virtual, finalmente algunas de las capacitaciones que por los requisitos propios de su realización requerían la presencialidad fueron llevadas a cabo con el estricto cumplimiento de protocolos de bioseguridad en ambientes que brindaban las condiciones apropiadas.



INDICADOR 10 **COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO**

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	0
Variable 2	Número de capacitaciones con costo programadas	0
Dato 1	Número de capacitaciones con costo periodo anterior	0

$$\begin{aligned} \text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (0/0) * 100 \end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña ofrece a los comerciantes de la jurisdicción, usuarios y público en general capacitaciones gratuitas que promueven el acceso y facilitan la participación en formación de diferentes áreas que ofrece la entidad, las cuales se llevan a cabo sin ningún costo con el fin de contribuir al desarrollo y crecimiento de las empresas, así como un alivio económico directo a las finanzas del comerciante.



INDICADOR 11 COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de asesorías e emprendedores realizadas	6
Variable 2	Número de asesorías e emprendedores programadas	10

$$\begin{aligned}\text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (6/10) * 100 \\ &= 60,0\end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña para el año 2020 a través del área de promoción y desarrollo de la entidad programa el las actividades de emprendimiento que buscan asesorar y promover el nacimiento de emprendedores con iniciativas en diferentes áreas. Para la vigencia 2020 estas actividades de emprendimiento no pudieron realizarse en su totalidad debidos a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional que restringieron la atención presencial por un período de tiempo considerable, sin embargo, se desarrolló el 60% de lo programado con asesorías relacionadas con emprendimiento en artesanías, productos naturales y creando puentes de asesorías con INVIMA con el fin de generar espacios idóneas para el crecimiento de estos emprendedores.



INDICADOR 12

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

PERÍODO Enero - Diciembre 2020

Variable 1	Número de funcionarios evaluados vigencia actual	24
Variable 2	Número de funcionarios totales	24
Dato 1	Número de funcionarios con evaluación destacado 90% - 100%	19
Dato 2	Número de funcionarios con evaluación satisfactorio 66% - 89%	5
Dato 3	Número de funcionarios No satisfactorio Menor o Igual a 65%	0

$$\begin{aligned} \text{Indicador} &= (\text{Variable 1}/\text{Variable 2}) * 100 \\ &= (24/24) * 100 \\ &= 100,0 \end{aligned}$$

La Cámara de Comercio de Ocaña realizó la evaluación de desempeño a los empleados obteniendo como resultado: el 79,2% equivalente a diecinueve (19) empleados obtuvieron una calificación dentro del rango de desempeño destacado, el cual se sustenta por el cumplimiento en aspectos tales como: conocimiento y manejo adecuado de su área de desempeño, manejo adecuado de las comunicaciones, compromiso con la realización de las funciones, desempeño en atención al cliente, y cumplimiento de las diferentes orientaciones internas en el desempeño de sus labores, las cuales han favorecido el posicionamiento y satisfacción de usuarios, con un funcionamiento óptimo de las diferentes áreas de la entidad. El resto de personal que equivale a un 20,8 % de los funcionarios, presentó una calificación satisfactoria, en la que se destaca el cumplimiento de las funciones asignadas obtuvo una calificación dentro del rango satisfactorio, observándose un desempeño adecuado conforme a las funciones asignadas, compromiso, servicio al clientes y disciplina en el desarrollo de sus labores.