

INDICADORES DE GESTIÓN

PROGRAMA O PROYECTO		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
TIPO DE INDICADOR		EFICIENCIA	
ATRIBUTOS		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100		99,95
PERIODO	Enero - Diciembre		12 meses
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva		3945
Variable 2	Número total de encuestas		3947
ANÁLISIS CUALITATIVO	En el año 2024 se realizaron 3.947 encuestas de satisfacción del cliente a los empresarios que solicitaron el servicio, evidenciándose que el 99.95% se sintieron bien atendidos y satisfechos con el servicio prestado.		
	Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.		

PROGRAMA O PROYECTO	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	
TIPO DE INDICADOR	OTROS	
ATRIBUTOS	OPORTUNIDAD	
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	100
PERIODO	Enero - Diciembre	12 meses
Variable 1	Número de formalizados	1589
Variable 2	Número de asesorías de formalización	1589
ANÁLISIS CUALITATIVO	Se realizaron 1.589 aserios para formalización, de las cuales se formalizó el 100%. por otro lado se realizaron otras actividades como el censo empresarial, y capacitaciones en temas de formalización.	

PROGRAMA O PROYECTO	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN	
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	
ATRIBUTOS	COBERTURA	
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100
PERIODO	Enero - Diciembre	12 meses
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	1
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	1
ANÁLISIS CUALITATIVO	La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Dosquebradas es solo un municipio, se tiene una cobertura del 100%	

Objeto Indicador	SERVICIOS VIRTUALES - IV	
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	
ATRIBUTOS	COBERTURA	
INDICADOR	No. de solicitudes de registro virtual/ No. total de registros por medio virtual año anterior	107%
PERIODO	Enero - Diciembre	12 meses
Variable 1	Número de registros por medio virtual	15024
Variable 2	Número de registros por medio virtual año anterior	14088
ANÁLISIS CUALITATIVO	Se observó un incremento en la utilización de los servicios virtuales frente al año anterior, a razón de la promoción y divulgación que realiza la cámara de comercio sobre estos servicios.	

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS	
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	
ATRIBUTOS	CUMPLIMIENTO	
INDICADOR	(Número de quejas y reclamos respondidas en tiempo / Número total de quejas y reclamos recibidas)*100	100
PERIODO	Enero - Diciembre	12 meses
Variable 1	Número de peticiones respondidas en tiempo	8
Variable 2	Número de peticiones recibidas	8
ANÁLISIS CUALITATIVO	En el periodo 2024 se destacó una gestión eficaz en la atención de quejas y reclamos, garantizando que cada solicitud fuera respondida de manera oportuna, igualmente se establecieron planes de mejoramiento en los casos que requirieron dicha actividad.	

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	
ATRIBUTOS	CUMPLIMIENTO	
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	100
PERIODO	Enero - Diciembre	12 meses
Variable 1	Número de peticiones respondidas en tiempo	48
Variable 2	Número de peticiones recibidas	48
ANÁLISIS CUALITATIVO	Aplicando el procedimiento de PQRSF En el periodo 2024 se recibieron 48 peticiones destacandoe por una respuesta oportunase.	

OBSERVACIONES	
VARIABLE 1	La informacion se tomo del consolidado de encuestas, con respecto a la pregunta 2 "¿Fue solucionado su requerimiento?"
VARIABLE 2	La informacion se tomo del consolidado de encuestas año 2024

OBSERVACIONES	
VARIABLE 1	La información se toma del aplicativo de estadísticas (Pn: 1311, Pj: 278). Esta información tambien se encuentra en el informe de gestion - tabla matriculas)
VARIABLE 2	Se adjunta como evidencia Informacion del Censo "Entregable 4" e informacion de las capacitaciones de formalizacion y las ferias de camado en tu barrio

OBSERVACIONES	
VARIABLE 1	Extracción generada del SII - Estadísticas por Servicios (Virtuales). Esta opción permite generar estadísticas virtuales por grupo de servicios. La información se genera a partir de las liquidaciones grabadas en el SII. Para el indicador se toma el dato de todos los servicios virtuales del Registro Mercantil, Esales y Proponentes
VARIABLE 2	Extracción generada del SII - Estadísticas por Servicios (Virtuales año 2023).

OBSERVACIONES - TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS (OPCION 1)	
Solo el dato del consecutivo Quejas y Reclamos que lleva el gestor administrativo	

OBSERVACIONES - TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES (OPCION 2)	
Solo el dato del consecutivo Peticiones que lleva el gestor administrativo	