

## 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

### *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Número de encuestados que respondieron positivamente}}{\text{Número de encuestados}} \times 100 \\ &= \frac{62.420}{62.624} \times 100 = 99,7 \end{aligned}$$

Dato 1: Número de encuestados con opinión positiva 2017: 56.712

Dato 2: Número de encuestados con opinión positiva 2018: 57.155

El flujo de usuarios atendidos durante el 2019 se incrementó en un 9% con relación a 2018, al situarse en 62.624 personas, con relación a las 57.347 atendidas en el año 2018. Pese este incremento y los retos que trae consigo, la entidad y en especial el área de Registros Públicos, respondió efectivamente a los requerimientos de los usuarios y logró mantener la satisfacción en el servicio prestado. El 99,7 % de los usuarios del área, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida.

Estos niveles de satisfacción lograron mantenerse a lo largo del año. Los meses en donde se obtuvo la calificación más baja, fueron en abril, julio y diciembre cuando de situó en el 99,5%

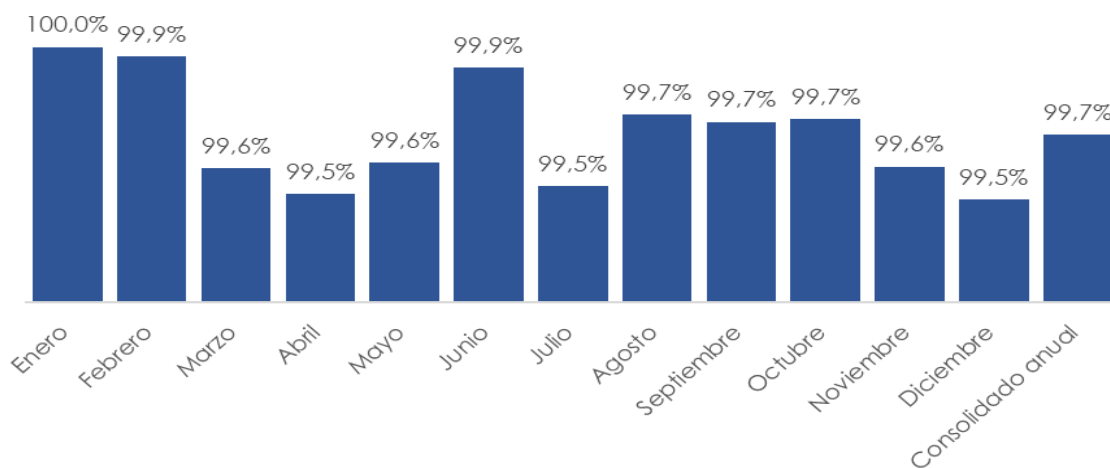


Gráfico: % de satisfacción al cliente mensual

El garantizar el buen servicio en todas las oficinas es una de las prioridades de la entidad, es por eso que mensualmente se hace un preciso seguimiento a la satisfacción de los usuarios de cada seccional, lo que permitió identificar que la oficina seccional en donde el servicio es mayormente valorado, es en la del municipio de Bosconia en donde se situó en un 99,8%, mientras que la que tiene menor calificación es la de La Jagua de Ibirico al presentar un 99,2%, cifra que aún demuestra la prestación de un buen servicio.

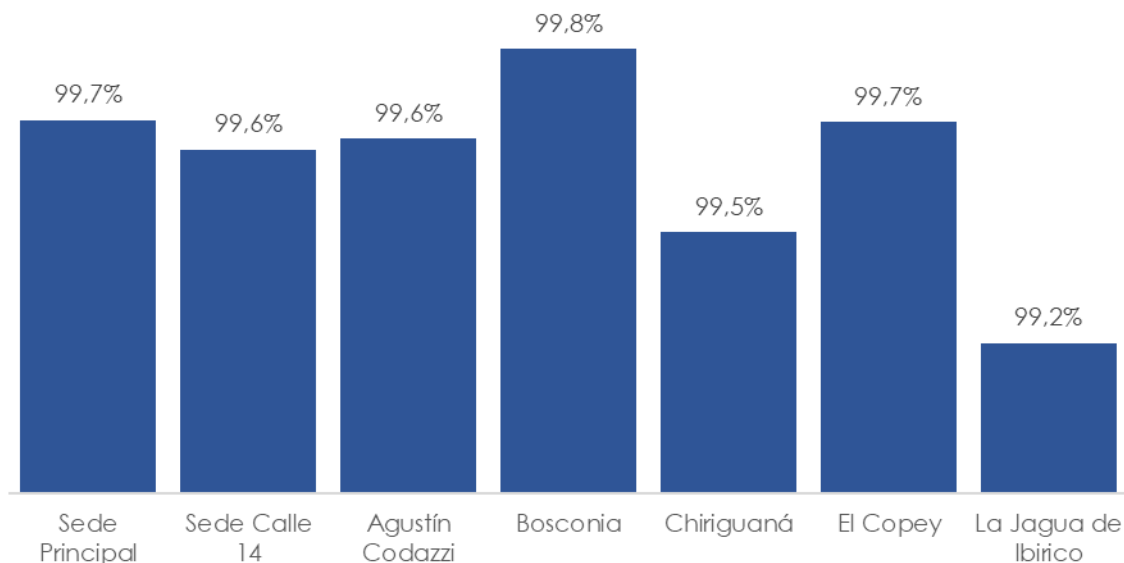


Gráfico: participación de calificaciones satisfactorias y no satisfactorias

## 2. ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

$$\begin{aligned}
 \text{ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN} &= \frac{\text{Número de formalizados}}{\text{Número de asesorías en formalización}} \times 100 \\
 &= \frac{3.201}{8.266} \times 100 = 39
 \end{aligned}$$

Dato 1: Número de formalizados 2017: 2.696

Dato 2: Número de formalizados 2018: 2.653

Por medio de la labor de diferentes programadas desarrollados por la entidad con el fin de promover la formalidad empresarial, se lograron formalizar a 3.201 nuevos comerciantes.

Cifra que representa el 39% del total de Asesorías y sensibilizaciones realizadas en esta materia y que se presentó a lo largo de los 14 municipios que conforman nuestra jurisdicción.

En el año 2019 hicimos un piloto de alianza público – privada con dos alcaldías de la jurisdicción, para el año 2020 buscaremos el establecimiento de nuevos convenios de este tipo, con el fin de establecer un frente robusto para combatir la informalidad en la jurisdicción.

### 3. VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

$$\begin{aligned} & \text{VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS} \\ & = \frac{\text{Número de registros por medio virtual}}{\text{Número total de registros}} \times 100 = \frac{1085}{36228} \times 100 = 3 \end{aligned}$$

Dato 1: Número de Registros virtuales 2017: 783

Dato 2: Número de Registros virtuales 2018: 939

En 2019 se logró un incremento del 16% en la cantidad de trámites realizados a través de medios virtuales, pasando de 939 realizados en 2018 a 1.085, que a su vez, representa el 3% del total de trámites realizados ante esta entidad.

En nuestro proceso de virtualización, que juega un rol fundamental para el mejoramiento al acceso de los servicios, hemos realizado importantes esfuerzos para promover el uso de estas herramientas, pese a las barreras culturales y de acceso a las tecnologías que son preponderantes en la jurisdicción. De esta manera, se ha logrado virtualizar el 100% de los trámites de registros públicos y se han realizado diversas campañas de promoción de los servicios virtuales.

La mayor adopción de los servicios virtuales ha tenido lugar en la expedición de certificados, en 2019 se incrementó en un 59% la expedición de certificados electrónicos al pasar de 5.494 en 2018 a 8.721 en 2019, lo que representa que el 17% del total de certificados expedidos, se realizó a través de medios 100% no presenciales.

#### 4. COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

*COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS*

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Número de Cancelados Vigencia Actual}}{\text{Número total de Cancelados vigencia anterior}} \times 100 = \frac{2.278}{2.175} \times 100 \\ &= 104 \end{aligned}$$

2.278 matrículas fueron canceladas en el año 2019, de ellas 1.114, que representan el 49%, corresponden a comerciantes (124 personas jurídicas y 990 personas naturales) y el 51% a establecimientos (18 agencias, 1.140 establecimientos y 6 sucursales). Esto representa un incremento del 4% frente a las cancelaciones que tuvieron lugar en 2018, lo que implica una importante desaceleración de la tendencia que se presentaba en el crecimiento de la cancelación de matrículas, considerado que en 2018 tuvo lugar un aumento del 20% en las matrículas canceladas.

Cabe destacar que esta cifra no tiene en cuenta las cancelaciones efectuadas en la depuración del registro mercantil del que trata la ley 1727.

#### 5. COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

*COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN*

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Número de municipios atendidos}}{\text{Número total de municipios en la jurisdicción}} \times 100 \\ &= \frac{14}{14} \times 100 = 100 \end{aligned}$$

Para el año 2019 la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar logró cumplir a cabalidad con uno de los ejes centrales de la institución que es hacer presencia a lo largo y ancho de toda la jurisdicción conformada por 14 municipios ubicados en el norte y centro del departamento del Cesar. De esta manera, a través el establecimiento de las oficinas seccionales que hacen presencia en seis municipios y del programa de carpa móvil que se desplaza a donde no se encuentran ubicadas oficinas permanentes, se ha logrado descentralizar el servicio y atender a los comerciantes de las zonas más distantes, esto bajo los más altos estándares de calidad.

## 6. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

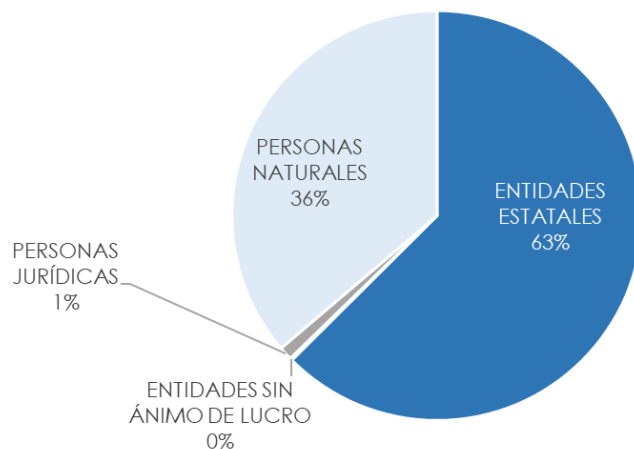
### TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

$$= \frac{\text{Número de Peticiones respondidas en tiempo}}{\text{Número total de peticiones recibidas}} \times 100 = \frac{2717}{2717} \times 100 = 100$$

Dato 1: Número de peticiones del año anterior: 1.665

En 2019 la entidad logró recibir y atender oportunamente el 100% del total de peticiones recibidas. La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar está altamente comprometida con brindarle un servicio de alta calidad a los diferentes tipos de usuario, es por esto, que tiene dispuesto un equipo de profesionales dedicados a atender las peticiones. De esta manera, se ha logrado cumplir a cabalidad, no solo con los términos legalmente estipulados, sino con la promesa de servicio establecida internamente en donde nos hemos propuesto responder a los requerimientos de los usuarios en un término no mayor a 4 días hábiles.

Las entidades estatales son el tipo de peticionario más frecuente en nuestra entidad, al haber presentado el 63% del total de peticiones recibidas, seguido de personas naturales que representan el 36% de las solicitudes.



De igual forma, se ha diversificado los canales de entrada de estas peticiones, con el fin de facilitar la comunicación con los usuarios. Es así como se han dispuesto 8 canales, siendo el más usado la radicación física en las oficinas de recepción por medio de la cual se recibió el 35% de las peticiones realizadas, sin embargo, nuestros usuarios no requieren enviar la petición escrita y es así como el 29% del total de peticiones se han llevado a cabo de manera verbal, asimismo, se ha dispuesto de plataformas tecnológicas como lo son correo

electrónico, página web y redes sociales que son constantemente monitoreadas por personal especializado.

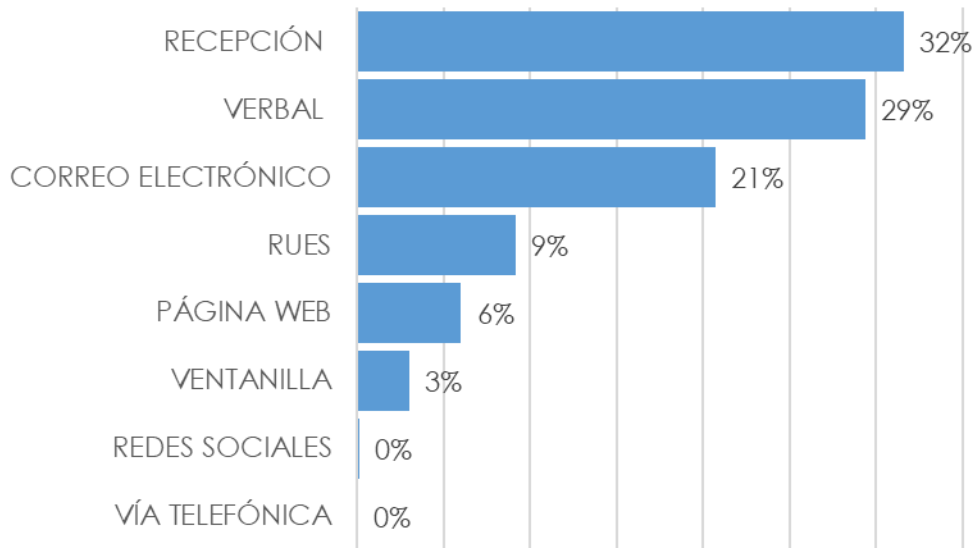
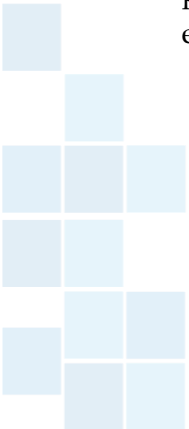


Gráfico: peticiones 2018 por canal de entrada

## 7. COMPARATIVO QUEJAS

$$\text{COMPARATIVO QUEJAS} = \frac{\text{Número de quejas vigencia actual}}{\text{Número de quejas vigencia anterior}} \times 100 = \frac{1}{10} \times 100 = 0.1$$

La ardua labor realizada en 2018 para el mejoramiento del servicio a través del registro estricto de las quejas de los usuarios rindió sus frutos para la vigencia 2019, en donde solo se presentó una queja interpuesta por un funcionario de la entidad que se percató de una irregularidad en la prestación del servicio. Para el año 2020 trabajaremos arduamente porque el servicio brindado a los usuarios sea cada vez más eficaz y bajo los más altos estándares de calidad.



## 8. COMPARATIVO RECLAMOS

$$\begin{aligned} \text{COMPARATIVO RECLAMOS} &= \frac{\text{Número de reclamos vigencia actual}}{\text{Número de reclamos vigencia anterior}} \times 100 = \frac{11}{19} \times 100 \\ &= 0,58 \end{aligned}$$

Los reclamos presentados en 2019 correspondieron a 11 errores en la expedición de certificados. El perfeccionamiento del control de calidad previo realizado por funcionarios especializados del área de registros públicos, ha traído consigo importantes mejoras en la prestación de este servicio, es así, como en el 2019 la incidencia de errores en los certificados se redujo en un 42%. Cabe destacar que las causas de las que se derivaron los errores presentados fueron oportunamente analizadas y corregidas para todos los casos presentados fueron analizadas, con el fin de atender el origen y prevenir nuevos errores provocados por las mismas condiciones.

## 9. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

$$\begin{aligned} \text{COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS} \\ &= \frac{\text{Número de capacitaciones gratuitas realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} = \frac{281}{237} \times 100 = 118 \end{aligned}$$

Dato 1: Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2017: 67

Dato 2: Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2018: 139

Sin lugar a duda las capacitaciones es un eje fundamental de nuestros programas de emprendimiento y fortalecimiento empresarial debido a que la misión institucional está encaminada a ofrecer herramientas de calidad a los comerciantes de la jurisdicción con el fin de afianzar sus conocimientos, en este sentido, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar se ha convertido en un referente a nivel académico en la región, en donde son abundantes las capacitaciones de diferentes envergaduras.

Teniendo en cuenta lo anterior y conociendo el crecimiento del tejido empresarial y de sus necesidades, la programación de capacitaciones para la vigencia 2019 previó un incremento del 71% frente a las capacitaciones programadas en 2018, en tanto que se

programaron 237 versus las 139 de 2018. Sin embargo, la demanda de nuevas capacitaciones hizo necesario la realización de más jornadas de las que se habían previsto, generando así un total de 281 capacitaciones ejecutadas, que corresponde al 118% de las programadas.

Dentro de estas capacitaciones fue abordada una amplia gama de temas relacionados con emprendimiento, fortalecimiento empresarial, internacionalización y promoción de la cultura estadística, por medio de las cuales se logró capacitar a 3.303 personas.

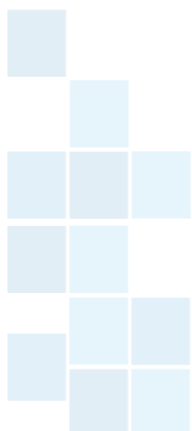
Cabe destacar que el 98% de las capacitaciones realizadas por la entidad son completamente gratuitas y no representa ningún costo adicional para los empresarios.

## 10. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

### *COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO*

$$= \frac{\text{Número de capacitaciones con costo realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} = \frac{6}{6} \times 100 = 100$$

En la vigencia 2019 se logró cumplir a cabalidad con la meta establecida para las capacitaciones con costo conforme se había reportado en el Plan Anual de Trabajo. Estas capacitaciones que representan el 2% del total de formaciones dictadas por la entidad, comprendieron cinco módulos dictados en el marco del convenio firmado por la entidad y la Bolsa de Valores de Colombia, cuyo valor para los asistentes se ubicó en \$20.000 y contó con la participación de 69 personas. Asimismo, como parte de la ardua labor que realiza el Centro de Conciliación y Arbitraje de la entidad para fomentar el uso de los métodos alternativos para la resolución de conflictos, se ofreció un Diplomado de Conciliación en Derecho que logró formar a 22 nuevos conciliadores para la región.





## 11. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

$$\begin{aligned} \text{EVALUACIONES DE DESEMPEÑO} &= \frac{\text{Número de funcionarios evaluados vigencia actual}}{\text{Número de funcionarios totales}} \\ &= \frac{111}{111} \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

Dato 1: 49% funcionarios con evaluación destacado (90% a 100%)

Dato 2: 49% funcionarios con evaluación satisfactoria (66% a 89%)

Dato 3: 2% funcionarios con evaluación no satisfactoria (menor o igual a 65%)

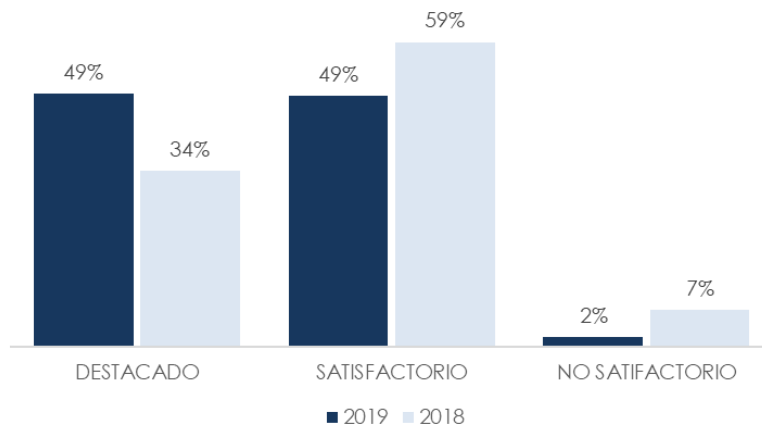
Siguiendo los lineamientos del procedimiento de Talento Humano fue realizada la evaluación de desempeño de los funcionarios de la entidad durante el último trimestre del año, logrando evaluar al 100% del personal vinculado, bajo los criterios que se han identificado como de alta relevancia por la entidad como lo son:

- **Utilización de recursos:** Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desarrollo de sus funciones.
- **Calidad:** realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud presentación y atención.
- **Oportunidad:** entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.
- **Responsabilidad:** realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente y asumiendo las consecuencias que se derivan del cargo.
- **Cantidad:** relación cuantitativa entre las tareas actividades y trabajos realizados y los asignados.
- **Conocimiento del trabajo:** aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.
- **Compromiso institucional:** asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.
- **Relaciones interpersonales:** establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores y compañeros y colaboradores, propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.
- **Iniciativa:** resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.

- **Confiabilidad:** genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.
- **Colaboración:** coopera con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.
- **Atención al usuario:** demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.

Para realizar esta evaluación, cada director de área asignó una calificación apreciativa dentro de la escala entre 0 y 5, de cada uno de los funcionarios que tiene a su cargo.

Esta importante labor logró identificar el significativo mejoramiento que ha tenido lugar en el desempeño de los funcionarios. La proporción de funcionarios con desempeño destacado, presentó un incremento de 15 puntos porcentuales al situarse en el 49% frente al 34% obtenido en la vigencia anterior, asimismo, se cabe destacar que los funcionarios con desempeño no satisfactorio pasaron de representar el 7% en 2018 al 2% en 2019. Cabe destacar que para estos funcionarios, fue diseñado un plan de mejoramiento en donde se trabajó de manera asertiva los ámbitos en donde presentaron mayores dificultades.



Los criterios de evaluación en los que mayormente se destacan los funcionarios son en su orden la responsabilidad, oportunidad y confiabilidad, y en donde se presentan oportunidades de mejora es en la iniciativa, relaciones interpersonales y compromiso institucional. Estas apreciaciones serán tenidas en cuenta por el área de Talento Humano para trazar su plan de formación para la vigencia 2020.

**ENCUESTA 2019**  
**TABLERO DE INDICADORES**

