

| TABLERO DE INDICADORES                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PREGUNTA No. 1<br>ANEXO TABLERO DE<br>INDICADORES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Objeto Indicador</b>                                                                       | <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | 97.06 %                                           |
| INDICADOR                                                                                     | (Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100                                                                                                                                                                                                                 | 198/204*100                                       |
| PERIODO                                                                                       | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2022                                              |
| Variable 1                                                                                    | Número de encuestados con opinión positiva                                                                                                                                                                                                                                                       | 198                                               |
| Variable 2                                                                                    | Número total de encuestas                                                                                                                                                                                                                                                                        | 204                                               |
| Dato 1                                                                                        | Número de encuestados con opinión positiva año anterior                                                                                                                                                                                                                                          | 166                                               |
| <b>ANALISIS CUALITATIVO</b>                                                                   | La cámara de comercio de Tumaco a través de su encuesta calificación en servicio, en la vigencia 2022 tuvo un resultado de satisfacción de cliente positivamente de un 97,06% (198), con un total de 204 usuarios encuestados. En el año 2021 fueron 166 usuarios que calificaron positivamente. |                                                   |
| 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Objeto Indicador</b>                                                                       | <b>ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | %    |
| INDICADOR                                                                                     | (Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 182% |
| PERIODO                                                                                       | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2022 |
| Variable 1                                                                                    | Número de formalizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1243 |
| Variable 2                                                                                    | Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 684  |
| Dato 1                                                                                        | Número de formalizadas año anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1316 |
| <b>ANALISIS CUALITATIVO</b>                                                                   | En el año 2022, se fortaleció el acompañamiento a los empresarios, emprendedores e informales de la región, permitiendo llevar los servicios de la entidad a mas usuarios a través de la apertura del Centro de Desarrollo Empresarial manglares, el cual a través de su programa Ruta Micros para la Formalidad, se logro realizar 684 asesorías transversales en formalidad empresarial. |      |
| Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Objeto Indicador</b>                                                                       | <b>VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS</b>                                                                                                                                                                                                                                   | %     |
| INDICADOR                                                                                     | (Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100                                                                                                                                                                                                  | 11%   |
| PERIODO                                                                                       | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                        | 2022  |
| Variable 1                                                                                    | Número de registros virtuales                                                                                                                                                                                                                                            | 3832  |
| Variable 2                                                                                    | Número de registros totales                                                                                                                                                                                                                                              | 33796 |
| Dato 1                                                                                        | Número de Registros virtuales año anterior                                                                                                                                                                                                                               | 5248  |
| <b>ANALISIS CUALITATIVO</b>                                                                   | Aunque se parecia decrecimiento en los tramites virtuales por la baja incidencia de tramites menores, al detallar se ve crecimiento en la renovacion virtual de los registros publicos, hay crecimiento de 225 renovaciones mas que en el año 2021 (crecimiento del 68%) |       |
| Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. |                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Objeto Indicador</b>                                                                                                                             | <b>COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)</b>                                                                                                                                                     | %    |
| INDICADOR                                                                                                                                           | (Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100                                                                                                                                      | 46%  |
| PERIODO                                                                                                                                             | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                             | 2022 |
| Variable 1                                                                                                                                          | Número de matrículas canceladas en el periodo actual                                                                                                                                                                          | 226  |
| Variable 2                                                                                                                                          | Número de matrículas canceladas en el periodo anterior                                                                                                                                                                        | 490  |
| <b>ANALISIS CUALITATIVO</b>                                                                                                                         | La Camara de Comercio de Tumaco, viene haciendo campañas de formalizacion y capacitacion a comerciantes, brindandoles herramientas para mantener sus negocios, lo que se nota en la reduccion de la cantidad de cancelaciones |      |
| No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil. |                                                                                                                                                                                                                               |      |

|                             |                                                                                      |      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Objeto Indicador</b>     | <b>COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN</b>                         |      |
| INDICADOR                   | (Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100 | 100% |
| PERIODO                     | Enero - Diciembre                                                                    | 2022 |
| Variable 1                  | Número de municipios atendidos en sede o con visitas                                 | 10   |
| Variable 2                  | Número total de municipios que comprenden la jurisdicción                            | 10   |
| <b>ANALISIS CUALITATIVO</b> | Cobertura del 100%, en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Tumaco.           |      |

| Objeto Indicador                                                                              | TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES                                                                                                                                | 100.00 % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                               |                                                                                                                                                               |          |
| INDICADOR                                                                                     | (Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas )*100                                                                      | 100%     |
| PERIODO                                                                                       | Enero - Diciembre                                                                                                                                             | 2022     |
| Variable 1                                                                                    | Número de peticiones respondidas dentro del término                                                                                                           | 634      |
| Variable 2                                                                                    | Número de peticiones recibidas                                                                                                                                | 634      |
| Dato 1                                                                                        | Número de Peticiones recibidas en el año anterior                                                                                                             | 558      |
| ANALISIS CUALITATIVO                                                                          | En la vigencia 2022 se recibieron 634 peticiones, en donde se les dieron respuesta a tiempo, con un 100% de gestión. En el 2021 se recibieron 558 peticiones. |          |
| Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. |                                                                                                                                                               |          |

| Objeto Indicador     | COMPARATIVO QUEJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 50.00 % |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |
| INDICADOR            | (Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior )*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 50%     |
| PERIODO              | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2022    |
| Variable 1           | Número de quejas en el periodo actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4       |
| Variable 2           | Número de quejas en el periodo anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8       |
| ANALISIS CUALITATIVO | En el periodo de enero a diciembre del 2022 se recibieron cuatros (4) quejas – “Dos (2) quejas referentes a inconformismo por exponer la información en la plataforma RUES; llamadas intimidantes y de extorsión por parte de grupos al margen de la ley, después de haberse hecho diligencia en su registro, y dos (2) quejas referentes a inadecuada atención e inexactitud de información de capacitación”. En relación con el año anterior disminuyó en un 50%, ya que el 2021 se recibieron ocho (8) quejas. Cuando se presentan estas no conformidades en la entidad, se convoca a reunión para analizar y tomar acciones correctivas. |         |
|                      | Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |

| Objeto Indicador                                                                                       | COMPARATIVO RECLAMOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | #i DIV/0!% |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| INDICADOR                                                                                              | (Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior )*100                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2/0*100    |
| PERIODO                                                                                                | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2022       |
| Variable 1                                                                                             | Número de reclamos en el periodo actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2          |
| Variable 2                                                                                             | Número de reclamos en el periodo anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0          |
| ANALISIS CUALITATIVO                                                                                   | En el periodo de enero a diciembre del 2022, se recibieron dos (2) reclamos; referente a inconvenientes con el servidor de firmado electrónico. En relación con el año anterior aumento, ya que, en el año 2021, no se recibieron reclamos. Cuando se presentan estas no conformidades en la entidad, se convoca a reunión para analizar y tomar acciones correctivas. |            |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 160  |
| PERIODO                                                                                       | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2022 |
| Variable 1                                                                                    | Número de capacitaciones gratuitas realizadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 32   |
| Variable 2                                                                                    | Número de capacitaciones programadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20   |
| Dato 1                                                                                        | Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 43   |
| ANALISIS CUALITATIVO                                                                          | En el año 2022 se programaron 20 capacitaciones gratuitas, en donde efectivamente por la demanda de los comerciantes y emprendedores de la región, se fortaleció el programa de formación y la creación de alianzas estratégicas con diferentes organizaciones para el beneficio de los empresarios y emprendedores. De esta manera podemos concluir el año 2022 con un total de 32 capacitaciones, charlas, talleres y seminarios gratuitos, superando la meta inicial con un indicador del 160%, respondiendo a 1,167 beneficiarios del Programa Anual De Capacitación -PAC |      |
| 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 gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100 | 0    |
| PERIODO          | Enero - Diciembre                                                                          | 2022 |
| Variable 1       | Número de capacitaciones con costo realizadas                                              | 0    |
| Variable 2       | Número de capacitaciones programadas                                                       | 0    |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANÁLISIS CUALITATIVO</b> | En el año 2022 no se programaron capacitaciones pagadas por el usuario, pensando la situación financiera de las empresas de la región, dado a la crisis económica que afecta principalmente a las microempresas las cuales componen el 96% del tejido empresarial de la jurisdicción de la cámara de comercio de Tumaco. |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Objeto Indicador</b>     | <b>COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |
| INDICADOR                   | (Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>146%</b> |
| PERIODO                     | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>2022</b> |
| Variable 1                  | Número de asesorías a emprendedores realizadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>732</b>  |
| Variable 2                  | Número de asesorías a emprendedores programadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>500</b>  |
| <b>ANÁLISIS CUALITATIVO</b> | En el año 2022 se realiza intervención a 500 emprendedores de la región en los programas de rutas de la formalidad, Tumaco emprendedor y gestión de proyectos. Logrando superar la meta inicial, con el apoyo de alianzas estratégicas con diferentes entidades que permitieron ampliar el rango de intervención ofreciendo asesorías en acceso al crédito, realización de diagnósticos, inscripción a programas y apoyo en las diferentes convocatorias de beneficios a emprendedores de programas del gobierno nacional y/o cooperación internacional. De igual manera se brindó asesorías legales, asesorías administrativas y contables. Logrando atender a 732 emprendimientos, superando la meta inicial en un 146%. |             |

| Objeto Indicador                                                                                                                  | EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INDICADOR                                                                                                                         | (Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales )*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
| PERIODO                                                                                                                           | Enero - Diciembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
| Variable 1                                                                                                                        | Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 24 |
| Variable 2                                                                                                                        | Número de funcionarios totales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 24 |
| Dato 1                                                                                                                            | Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 23 |
| Dato 2                                                                                                                            | Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1  |
| Dato 3                                                                                                                            | Número. de funcionarios con evaluación (PARCIALMENTE ALCANZADO:)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0  |
| Dato 4                                                                                                                            | Número. de funcionarios con evaluación (NO ALCANZADO: No cumple con las expectativas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0  |
| ANALISIS CUALITATIVO                                                                                                              | se evaluaron un total de 24 colaboradores teniendo como rangos de medicion los siguientes: bajo rendimiento - 0 -1, regular rendimiento 1,01 - 2, buen rendimiento 2,01 - 3, excelente rendimiento 3.01 - 4, sobresaliente rendimiento 4,01 - 5. la evaluacion se llevo a cabo obteniendo criterios como compromiso con la aorganizacion, orientacion a resultados, orientacion al usuario, liderazgo, relaciones interpersonales, cumplimiento del horario, manejo de la informacion, planeacion, entre otros, evaluacion que arrojo el siguiente resultado: 23 pesonas equivalente al 95.8 % del total de evaluados, obtuvieron resultados iguales o superiores a 4,01, ubicandose en en el rango de sobresaliente rendimiento, por otro lado, solo 1 persona lo que equivale al 4.2 % del total de evaluados, obtuvieron una calificacion entere 3,01 y 4,00, lo que nos permite concluir que durante el 2022, los colaboradores de la entidad presentaron un alto nivel de compromiso con la institucion, entre otras cosas demostrando conocimiento de las actividades diarias, buena relaciones interpersonales, lo que se ve reflejado en el cumplimiento satisfactorio del plan de trabajo. |    |
| 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |



SAYDA LUZ MOSQUERA PATTERSON  
 Presidente Ejecutiva  
 Cámara de Comercio de Tumaco

Este documento solo lo suscribe el Presidente Ejecutivo, teniendo en cuenta que el numeral 2 del artículo 13 de la ley 43 de 1990, determina que es función del Contador Público certificar información de naturaleza técnico – contable y por tanto, las certificaciones referentes a información de otra naturaleza no se encuentran dentro del alcance de sus funciones.