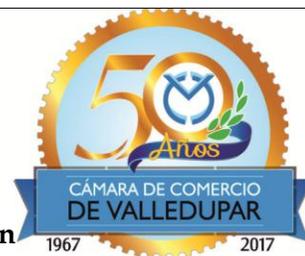


ENCUESTA DE EVALUACIÓN 2016



1. Indique cuáles de los servicios registrales prestados por la Cámara se pueden realizar virtualmente en su totalidad. (Diligenciamiento, Radicación y Pago)

Los servicios registrales virtuales que se pueden hacer en su totalidad con diligenciamiento, radicación y pago son los siguientes:

Registro de Proponentes: Inscripciones, renovaciones, actualizaciones, cancelaciones, certificados y cambio domicilio.

Registro Mercantil: Matrículas de personas naturales, inscripción de actos y documentos y constituciones de personas jurídicas, renovaciones de matrícula, consulta de expedientes, cancelaciones de matrícula mercantil de personas naturales, cancelaciones de establecimientos de comercio, certificados de matrícula, existencia y representación legal y mutaciones de actividad económica, nombre comercial, dirección comercial y de notificación judicial.

Entidades Sin Ánimo de Lucro: Inscripciones, renovaciones, inscripción, inscripciones de actos y documentos, certificados de existencia y representación legal.

Registro Nacional de Turismo: Inscripción, renovación, suspensión, reactivación, cancelación y certificado de inscripción.

Servicio de Operador de Libranza: Inscripción, actualización, renovación y cancelación.

De igual forma se pueden realizar consulta de homonimia, revisión previa de actos y documentos, depósitos de estados financieros, registro de veedurías ciudadanas inscripción de embargos, desembargos y demandas civiles e inscripción de libros electrónicos.

En la inscripción de actos y documentos, así como en la constitución de personas jurídicas el pago de impuesto de registro se realiza en la forma prevista en la ordenanza departamental y las instrucciones de la Secretaria de Hacienda del departamento, el cual es recaudado por la Cámara de Comercio de Valledupar

Anexo. Pantallazo servicios virtuales

2. Señale los trámites realizados únicamente de manera presencial.

Los trámites que sólo se pueden realizar de forma presencial es la petición de modificar la información de los registros públicos cuando las matrículas se encuentren inactivas, en razón a que durante los últimos tres (39 años o más el titular del derecho no ha realizado actualización de sus datos en los registros públicos que lleva la Cámara de Comercio de Valledupar (matrículas inactivas).

Anexo. Evidencia trámite presencial matrículas inactivas

3. ¿Se adoptaron e implementaron otros mecanismos y herramientas diferentes al SIPREF para garantizar la seguridad de la operación registral? Si la respuesta es afirmativa, indique cuáles.

Sí, la Cámara de Comercio de Valledupar implementó otros mecanismos diferentes al SIPREF para garantizar la seguridad de la operación registral, por medio de la cual expidió el plan anticorrupción que contiene las diferentes herramientas adoptadas por la entidad para garantizar la seguridad, dicho plan contiene aspectos como:

- a. La minimización de riesgos
- b. La racionalización de trámites por medio de la Resolución 010 de 2016
- c. Sistema de PQRS
- d. Campañas publicitarias.
- e. Asesorías personalizadas a los usuarios a través de la oficina de asesorías
- f. Asesorías personalizadas a los usuarios a través del CAE
- g. Oficinas seccionales
- h. Programa Carpas Móviles y Cámara al Parque
- i. Línea de atención al usuario directa
- j. Chat on line
- k. Información sobre trámites y formatos publicados en la página web
- l. Revisión virtual de actas
- m. Sala Virtual
- n. Capacitación especializada a los funcionarios en temas registrales y de atención al cliente.
- o. Censo microempresarial a los establecimiento de comercio abiertos al público
- p. Brigadas de formalización

De igual forma se logró la renovación de la certificación en norma de Calidad ISO 9001:2008 para el proceso de registros públicos

Anexo. Plan anticorrupción

4. Indique las fechas y los medios mediante los cuales adelantaron campañas pedagógicas para informar a los usuarios sobre la finalidad del SIPREF, conforme a la normatividad vigente.

Desde el área de comunicaciones y relaciones públicas se difundió información acerca del uso del Sistema para la Prevención de Fraudes – SIPREF a través de diferentes canales de comunicación e información:

1. Actividad: Carpas móviles y Cámara al Parque
Duración: Permanente
Medio de Publicación: Volante y voz a voz
Público objetivo: Comerciantes
2. Actividad: Banner Publicación Sipref
Duración: Permanente
Medio de Publicación: Página web entidad
Público objetivo: comerciantes interesados
3. Actividad: Publicación Sipref
Duración: Permanente
Medio de Publicación: Redes Sociales
Público objetivo: Cibernautas
4. Actividad: Entrevista a Jefe de Registros Públicos sobre el objetivo del Sipref
Duración: 28 de diciembre de 2016
Medio de Publicación: Emisora Virtual Cámara de Comercio de Valledupar
Público objetivo: Oyentes
5. Actividad: Publicación: importancia del SIPREF
Duración: edición bimensual Julio 2016
Medio de Publicación: Periódico El Emprendedor
Público Objetivo: Comerciantes
6. Actividad: Cuñas radiales
Duración: Permanente
Medio de publicación: Programa Radial Agenda Empresarial
Público objetivo: Oyentes
7. Actividad: Mensajes de texto a comerciantes inscritos en los registros públicos
Duración: Permanente
Medio de Publicación: mensajes de texto
Público objetivo: Comerciantes

Brigadas de formalización
Censo microempresarial a establecimientos abiertos
Pantallas en el área de registros públicos
Publicidad televisiva
Volantes en el área de registros públicos
Anexo. Publicidad alusiva Sipref

5. Señale los mecanismos de seguridad que adoptó para efectos de evitar la defraudación a terceros mediante la adulteración de los certificados de los Registros Públicos. Si no los adoptó justifique.

Los certificados de los registros públicos son expedidos electrónicamente y su seguridad se respalda con la firma digital que se incorpora en él. Adicionalmente la seguridad se complementa con un código de verificación incorporado a la representación gráfica del certificado electrónico.

Auditoría permanente por parte de un funcionario de la entidad dedicado exclusivamente a la revisión de la información contenida en los certificados a expedir.

Publicidad radial e impresa para la difusión del uso de código de verificación del contenido de los certificados expedidos por la entidad por los interesados.

Anexo. Publicidad expedición certificados digitales

6. Informe con cuántas oficinas y/o seccionales cuenta la Cámara de Comercio en su jurisdicción para la prestación de los servicios y dónde están ubicadas.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con sede en el municipio de Valledupar, y oficinas seccionales en Bosconia, La Jagua de Ibirico, Agustín Codazzi y El Copey, y Cámara de Comercio de Valledupar virtual con todos los servicios para los usuarios por medio de la página web de la entidad.

Oficina Valledupar: Tiene cobertura en los municipios de Valledupar, Pueblo Bello, La Paz, San Diego, Manaure Balcón del Cesar. Oficina Seccional de Bosconia: Tiene cobertura en los municipios de Bosconia, Astrea, El Paso, Chimichagua. Oficina Seccional de la Jagua de Ibirico: Tiene cobertura en el municipio de la Jagua de Ibirico y Chiriguaná. Oficina de Seccional Agustín Codazzi: Cubre el municipio de Agustín Codazzi y Becerril. Oficina Seccional de El Copey tiene cobertura en ese municipio. En el transcurso de la vigencia de 2016 la Cámara de Comercio de Valledupar decidió abrir una nueva sede en la calle 14 con Carrera 9 de la ciudad de Valledupar que será apertura al público a partir de mediados de febrero de 2017. Adicionalmente el Coordinador de cada sede realiza visitas una vez por semana a los municipios que tiene cobertura su seccional. Y los funcionarios de la sede de Valledupar realizan brigadas a través de los programas de carpas móviles y cámara al parque a los diferentes municipios de la jurisdicción durante toda la vigencia 2016 obteniendo como resultado:

Carpa Móvil 2016

13 Municipios y 4 corregimientos visitados con 18 carpas móviles

1.451 Sensibilizados

475 Formalizaciones

151 Renovaciones

628 Asesorías especializadas

37 Capacitaciones

Cámara al Parque 2016

6 Comunas visitadas

67 Parques visitados

2.808 Sensibilizados

308 Formalizaciones

206 Renovaciones

860 Asesorías especializadas

300 Actividades de Memoria Histórica

76 Actividades y Charlas de Acompañamiento Psicosocial.

5.890 Niños Vinculados

Anexo. Fotografías sedes, carpa móvil y cámara al parque

7. **Para el caso de la inscripción del prestador de servicios de vivienda turística, ¿se verifica en el formulario, la dirección donde se prestará el servicio? En caso negativo, justifique su respuesta.**

La Cámara de Comercio de Valledupar al momento de la solicitud de inscripción del prestador de servicios de vivienda turística verifica en el formulario la dirección donde este prestará el servicio. Adicionalmente a través del Censo Microempresarial de Establecimientos Abiertos al Público identifica la ubicación por medio de georreferenciación de cada uno de los establecimientos.

8. **Reportó a Mintransporte y Supertransporte las inscripciones de las personas jurídicas y naturales inscritas en la actividad de Servicio público de Transporte Terrestre en la Modalidad de Carga.**

SI X N/A NO

OBSERVACIONES DE LA PREGUNTA

9. **Si la respuesta anterior es afirmativa, indique los mecanismos utilizados y las fechas de reporte. Si es negativa, justifique.**

Sí, la Cámara de Comercio de Valledupar reportó a Mintransporte y Supertransporte las inscripciones de las personas jurídicas y naturales inscritas en la actividad de servicio público de transporte terrestre en la modalidad de carga CIU: H4923. El mecanismo utilizado por la Cámara de Comercio para realizar el reporte a entidades fue vía correo electrónico dentro de los primeros

quince (15) días hábiles del vencimiento de cada trimestre de la vigencia 2016 e igualmente se mantuvo comunicación telefónica con estas entidades para acordar el procedimiento para el envío de la información.

Anexo. Envío de información a Ministerio de Transporte

- 10. Indique cuántas inscripciones ha realizado de libros electrónicos de socios o accionistas y de actas de asamblea y junta de socios e informe de qué manera ha publicitado dicho servicio.**

Hasta la fecha no se han realizado ningún registro de libros electrónicos y referente a la publicidad dada a este servicio se encuentra publicada la página web de la entidad.

- 11. ¿Se presentaron inscripciones relacionadas con fusiones, escisiones, consolidaciones, control de empresas e integraciones? En caso afirmativo, indique si las reportó a la SIC, caso contrario, justique**

Sí, en la vigencia 2016 se presentaron inscripciones de situación de control y grupo empresarial, las cuales no fueron reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por cuanto las mismas no superaron el umbral establecido en la resolución No. 103189 del 30 de diciembre de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Anexo. Informe detallado de inscripciones

- 12. Señale el procedimiento que deben realizar los usuarios para registrar anotaciones y registrar enmendaduras en los libros electrónicos.**

En el SII existe una opción en el módulo de trámites virtuales (Documentos sin costo anotación en libros) a través del cual el usuario puede cargar las anotaciones (Actas o libro de accionistas) en formato PDF previamente firmado digitalmente por el representante legal, dicho cargue genera un número de radicado. En el caso de una corrección, el usuario genera un nuevo documento de corrección PDF firmado por el o los responsables según la ley y se carga a través del mismo módulo.

Dicho documento en PDF es recibido por el funcionario de la Cámara de Comercio, se revisa que exista el libro electrónico correspondiente vigente y los demás requisitos de Ley y de estar todo correcto, procede a firmar digitalmente con su firma el documento PDF enviado y lo devuelve al email indicado por el usuario al momento de registrar el libro electrónico, finalmente archiva el trámite.

- 13. Señale las estadísticas de las conductas fraudulentas detectadas en las solicitudes de inscripción o peticiones de modificación de los registros, durante la vigencia.**

A la fecha del presente informe la Cámara de Comercio de Valledupar no ha detectado conductas fraudulentas en las solicitudes de inscripciones o peticiones

en la modificación de los registros a su cargo, pero igualmente ha implementado para evitar que estas conductas sucedan:

- a. La minimización de riesgos
- b. La racionalización de trámites por medio de la Resolución 010 de 2016
- c. Sistema de PQRS
- d. Campañas publicitarias.
- e. Asesorías personalizadas a los usuarios a través de la oficina de asesorías
- f. Asesorías personalizadas a los usuarios a través del CAE
- g. Oficinas seccionales
- h. Programa Carpas Móviles y Cámara al Parque
- i. Línea de atención al usuario directa
- j. Chat on line
- k. Información sobre trámites y formatos publicados en la página web
- l. Revisión virtual de actas
- m. Sala Virtual
- n. Capacitación especializada a los funcionarios en temas registrales y de atención al cliente.
- o. Censo microempresarial a los establecimiento de comercio abiertos al público
- p. Brigadas de formalización

La Cámara de Comercio carece de competencia para verificar y calificar la falsedad de un acto. Solamente se dispone de información cuando el empresario reporta y aporta la correspondiente denuncia.

14. ¿Se cubrieron las vacancias al cargo de Representantes del Gobierno en la Junta Directiva? En caso negativo, señale si informó al Ministerio la novedad para su reemplazo e indique el número de vacantes.

Hasta el momento no se ha identificado ninguna vacancia en la Junta Directiva por parte de los delegados del Gobierno, a la fecha siempre han hecho presencia en las reuniones de Junta Directiva los miembros principales nombrados mediante el decreto No. 2660 del 29 de julio de 2011.

15. Describa las acciones adelantadas por la Cámara, respecto de las recomendaciones efectuadas en el informe SEC de la vigencia anterior y visitas adelantadas.

Atendiendo las observaciones y la solicitud de implementación del plan de mejoramiento sobre la vigencia 2015 por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio la entidad acató dichas medidas requeridas y ejecutó las siguientes acciones:

DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

La Cámara de Comercio de Valledupar adelantó como acciones preventivas para reducir las devoluciones de documentos a los usuarios de registros públicos durante el año 2016, las siguientes:

- Implementación oficina de asesoría (4 funcionarios) para revisión previa de documentos por funcionarios de la entidad, dicha revisión no es de obligatorio cumplimiento por parte del usuario para acceder a la radicación de los documentos.
- Funcionarios de información (2 funcionarios) encargados de la asesoría personalizada al usuario en cada uno de los trámites.
- Asesoría personalizada por parte de asistentes jurídicos y oficina atención al cliente (3 funcionarios) de la entidad.
- Incentivar la cultura de revisión previa de documentos en los usuarios de los registros públicos mediante publicaciones en la página web de la entidad, folletos, volantes y programa radial institucional.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO PRODUCTO DE LA VERIFICACIÓN REALIZADA FRENTE A LOS COMERCIANTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1429 DE 2010

La Cámara de Comercio de Valledupar en el año 2016 realizó las siguientes acciones para lograr el pago de los saldos pendientes a los beneficiarios de la Ley 1429 de 2010:

- Enviar nuevamente comunicaciones por medio físico y electrónico a los beneficiarios informándoles acercarse a la Cámara de Comercio para realizar la devolución de dinero a su favor por ser beneficiarios de la Ley 1429 de 2010.
- Publicó en el Diario El Pílon, nuestra página web y periódico institucional el listado de los usuarios beneficiarios de la Ley 1429 de 2010 pendientes de devolución de dinero por parte de la entidad.
- Como último recurso la Cámara de Comercio giró los respectivos cheques con el valor de la devolución a cada usuario pendiente de devolución el cual fue entregado de manera personal a los usuarios beneficiados que se acercaron a las oficinas de la entidad previa llamada telefónica.

EN RAZÓN A LA IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES DISPUESTAS EN EL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO Y LA IMPOSIBILIDAD DE LLEVARLAS A CABO, ES NECESARIO EVALUAR EL IMPACTO DE ESTAS ACTIVIDADES Y PRIORIZARLAS EN SU EJECUCIÓN, O EN SU DEFECTO, REPROGRAMARLAS PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA.

Durante el año 2016 se cumplió en un 100% el plan de trabajo de la vigencia sin ninguna modificación a las actividades planeadas.

ADOPTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO ADECUADO A LOS CONVENIOS, DE MANERA QUE UNA VEZ CUMPLIDO EL OBJETO Y LOS DEMÁS TÉRMINOS PACTADOS SE EFECTÚEN LOS TRÁMITES PERTINENTES PARA SU LIQUIDACIÓN.

La Cámara de Comercio de Valledupar suscribe convenios dentro del marco de sus funciones preestablecidas para las Cámaras de Comercio en la Ley 1727 de 2014 y decreto reglamentario 2042 de 2014 y los procesos de liquidación de los convenios se realizan dentro de los términos estipulados por la ley.

EL REVISOR FISCAL DEBE HACER PARTE DEL SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NIIF, POR CUANTO SU OPINIÓN NO PUEDE ESPERAR A LA FINALIZACIÓN DEL PROCESO Y ES NECESARIO CONOCER OPORTUNAMENTE SI EXISTEN REPAROS U OBJECIONES A LOS CRITERIOS TÉCNICOS, ESTIMACIONES Y/O PROCEDIMIENTOS, APLICADOS BAJO EL NUEVO MARCO NORMATIVO.

La Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Valledupar envió comunicación a la revisoría fiscal con las observaciones realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio y realizó la evaluación a las acciones y actividades adelantadas por parte de la revisora fiscal en el cumplimiento de la normatividad vigente para el desarrollo del cargo.

LA CÁMARA DE COMERCIO DEBE ANALIZAR LOS RIESGOS ASOCIADOS AL ENDEUDAMIENTO FINANCIERO, CON EL FIN DE NO AFECTAR LOS FLUJOS DE CAJA NECESARIOS PARA ASUMIR LOS COSTOS OPERATIVOS Y LAS DEMÁS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO, EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.

El nivel de endeudamiento de la entidad se ha mantenido alto en los últimos años debido a la inversión realizada en la compra de activos fijos para uso institucional y mejoramiento de las instalaciones, sedes y equipos para la atención a los usuarios buscando mejorar los servicios prestados a los comerciantes. De igual forma la deuda se ha mantenido porque lo pactado en el préstamo bancario fueron 2 años como periodo de gracia para iniciar el pago del mismo.

MATRÍCULAS AFECTADAS ARTÍCULO 31 LEY 1727 DE 2014

Durante el 2016 se realizó la expedición acto administrativo para dictar las medidas pertinentes para la realización de la revisión matrículas afectadas artículo 31 Ley 1727 de 2014 y posteriormente la revisión y verificación matrículas afectadas artículo 31 Ley 1727 de 2014.

PUBLICACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 1712 DE 2014)

Durante el año 2016 se realizaron las siguientes actividades para el cumplimiento de la publicación de los requerimientos de la Ley de transparencia y de acceso a la información pública:

- a. Expedición acto administrativo para dictar las medidas pertinentes para la realización de la revisión de requerimientos necesarios señalados en la Ley de transparencia y de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014).
- b. Realización lista de chequeo requerimientos señalados Ley 1712 de 2014 para seguimiento y cumplimiento estricto de las publicaciones página web de la entidad.
- c. Adecuación y publicación de todos los requerimientos señalados en la Ley de transparencia y acceso a la información pública de acuerdo a lo solicitado por la SIC en el informe SEC 2015

Anexo. Evidencias devoluciones de documentos

Anexo. Evidencia pago devoluciones de dinero Ley 1429 de 2010

16. ¿Presentó déficit en la vigencia? Si la respuesta es afirmativa, señale las causas y las medidas proyectadas para la siguiente vigencia.

Durante la vigencia 2016 la Cámara de Comercio de Valledupar no presentó déficit en el resultado del ejercicio. Como se puede constatar en el informe de detalle de ingresos y gastos 2016 presentado el 31 de enero de 2016.

17. ¿La Cámara posee demandas o procesos en curso? ¿Tiene conocimiento de posibles contingencias a futuro que puedan llegar a afectar financieramente a la Entidad? Si la respuesta es afirmativa, informe con detalle.

La Cámara de Comercio de Valledupar no posee demandas o procesos en curso.

18. Realiza verificaciones al cumplimiento del Artículo 90 del C. Co., respecto a las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares? Explique cómo.

Efectivamente la Cámara de Comercio de Valledupar a través del área de talento humano y del funcionario que ejerce el control interno en el proceso de incorporación se revisa el régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses en que pueda estar en curso el aspirante para desempeñarse como funcionario de la entidad. Es de recordar que el artículo 90 del Código de Comercio fue demandado ante la Corte Constitucional por el entonces director jurídico de la entidad Dr. Carlos Alberto Ariza Romero ante las preocupaciones que suscitaban el hecho de que sólo “los abogados, contadores y economistas que recibían remuneración de las cámaras de comercio quedarían inhabilitados para ejercer sus profesión en asuntos particulares mientras permanecerían en sus cargos, so pena de destitución por mala conducta y multas hasta de 20.000 pesos...”. Igualmente la junta de directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar ha expedido el régimen

disciplinario de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar que le permite a la entidad un mayor control al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses y un procedimiento preestablecido para adelantar las investigaciones a que diera lugar cualquier acto, acción, procedimiento, conducta que atenten contra los principios contemplados en el artículo 209 de la constitución nacional y artículo 3 del código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo. Se hizo obligatorio la verificación el cumplimiento del artículo 90 del código de comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares a partir de la expedición del estatuto anticorrupción asignándole en forma permanente esta responsabilidad al comité de seguimiento conformado por el vicepresidente administrativo, jefe de registros públicos, funcionario responsable de talento humano y funcionario responsable de control interno.

Anexo. Formato Certificado de Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses diligenciado funcionarios

19. ¿La Cámara de Comercio se encuentra Certificada en Sistemas de Control de Calidad? Si la respuesta es afirmativa, señale los servicios certificados.

Si, La Cámara de Comercio de Valledupar obtuvo su primera certificación ISO 9001:2008 el 21 de marzo del 2007, certificación que ha sido renovada por tercera vez en el año 2016 para el Servicio de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes y entidades sin ánimo de lucro, los servicios de desarrollo empresarial: Capacitaciones de interés general y Logística para eventos sociales, culturales y empresariales.

Para el año 2017 se quiere ampliar el alcance y realizar la actualización de la norma a ISO 9001: 2015.

Anexo. Certificado ISO 90012008_ 2016

20. Señale las medidas preventivas y correctivas implementadas para los sistemas tecnológicos y seguridad de la información. (Backups, planes de contingencia, etc.)

Nuestro proveedor de software (Confecámaras), es el encargado de realizar diariamente los backups de la base de datos de la aplicación de registros públicos en una plataforma que garantiza el 99.99999% de conservación de la información. El Área de Sistemas confirma y verifica la existencia de la misma como parte de las labores de administración, que dichos backups se encuentren elaborados.

De igual manera, nuestro proveedor (Confecámaras) garantiza la disponibilidad que el sistema de información se encuentre al aire de manera permanente, para el efecto, se hace uso de la plataforma de nube pública de Amazon Aws con una arquitectura altamente redundante. Estas copias de seguridad son extraídas a un equipo de cómputo con alta capacidad y se entregan en DVD al presidente

ejecutivo y vicepresidente administrativo para que sean guardadas fuera de la entidad. También se realizan copias de las alertas de radicación, inscripción y mensajes de textos de todos los procesos sujetos a registro, dichas copias se encuentran en los correos electrónicos de la entidad.

21. ¿Elaboró el Informe de Gestión y se encuentra publicado en la Página Web? En caso afirmativo, indique el Link.

Sí, la Cámara de Comercio de Valledupar anualmente realiza el informe de gestión por áreas de trabajo conforme a los requerimientos contenido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y es publicado en la página web. Para su verificación se pueden consultar dichos informes en el link: <http://ccvalledupar.org.co/indicadores-3/>

22. La entidad tiene publicados sus estados financieros en la página Web? En caso afirmativo, indique el Link.

Sí, la Cámara de Comercio de Valledupar ha publicado en su página web anualmente los estados financieros, a la fecha los estados financieros correspondientes a la vigencia 2016 aún no se encuentran publicados debido a que la entidad tiene plazo hasta el 31 de marzo de 2016 para su presentación y posterior publicación. Cabe señalar que no que existe norma que establezca obligación respecto de la publicación de los estados financieros en las páginas web de las Cámaras de Comercio. Para la verificación de la publicación se puede consultar en el link: <http://ccvalledupar.org.co/nuestra-camara/estados-financieros/>

23. Señale, ¿cuáles son los principales obstáculos presentados en la implementación de las NIIF en la entidad? Indique si estos ya fueron superados.

Los principales obstáculos presentación para la implementación de las NIIF en la entidad fueron los siguientes:

- 1. Poco conocimiento de la normativa internacional.** Se capacitaron a los funcionarios del área de contabilidad con diplomados sobre normas internacionales, procesos de capacitación que lidera la firma consultora KPMG encargada de la implementación de las NIIF en las Cámaras de Comercio adscritas al convenio y adicional a esto se encargó a una funcionaria el liderazgo de este proceso quien realizó una especialización en normas internacionales de información financieras.
- 2. Cambios de la cultura contable.** Promoción del uso y la aplicación de las Normas Internacionales para facilitar la adopción de las mismas dentro de la entidad, creación comité de convergencia para el análisis de los procesos e impactos del proceso.

3. **En el sistema de procesamiento electrónico de la información.** Adquisición de un nuevo software contable con la capacidad para la implementación y uso de las Normas Internacionales de Información Financiera
 4. **Identificación de los estándares que deben aplicarse y el recopilar la información que se debe revelar.** Realización de memorandos de convergencia, construcción del Estado Financiero de Apertura y los primeros estados financieros comparativos bajo Normas Internacionales de Información Financieras para Pymes.
 5. **Modificación de los procedimientos y procesos contables.** Elaboración de nuevos procedimientos y políticas contables para la aplicación en la entidad durante el año 2015 y 2016 para la construcción de estados financieros.
 6. **Impacto en la estructura patrimonial y diferencias en los estados financieros respecto de la norma local.** El área contable y financiera a la administración y junta directiva las causas contables para la deducción patrimonial por la reclasificación de algunas cuentas del activo y pasivo de acuerdo a la norma internacional y los cambios en las cifras de los estados financieros respecto de las normas locales.
24. **¿La Cámara verificada si la Revisoría Fiscal cumple las condiciones establecida en la NICC 1 sobre control de calidad? Si la respuesta es afirmativa, señale cómo se realizó y el resultado.**

Se realizó una auditoria interna al Revisor Fiscal, por medio de una lista de verificación elaborada tomando como base la NICC 1. Principalmente se revisaron la documentación e implementación de:

1. Política de sobre responsabilidad del revisor fiscal sobre la calidad
2. Requisitos éticos relevantes
3. Aceptación y retención de relaciones profesionales con clientes
4. Recursos Humanos
5. Desempeño del Trabajo
6. Monitoreo

Durante la auditoria se revisó el manual del revisor fiscal, en donde se encontraban contenidos los tópicos anteriormente mencionados, incluyendo la explicación de las exclusiones. Por medio de entrevista y observación, y solicitud de documentación soporte, se evidenció el cumplimiento de lo consignado en el manual y relacionado en la lista de verificación.

Adicionalmente se observó que se debe mejorar la organización de la información física, teniendo en cuenta los lineamientos de la normatividad de gestión documental que permitan realizar la búsqueda de la documentación de manera ágil. Para apoyar en esta labor se recomienda la contratación de personal de apoyo (auxiliar contable).

Anexo. Manual del revisor fiscal

25. Señale cuál fue el impacto más representativo en la adopción de las NIIF desde el punto de vista financiero

Desde el punto de vista financiero el impacto más representativo del proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera se dio en la partida de propiedad, planta y equipo debido a los nuevos conceptos para la determinación del costo de los activos fijos y la determinación de la vida útil de cada uno, así mismo la utilización del concepto subvenciones del gobierno es un elemento representativo para las Cámaras de Comercio debido a su incorporación al estado de resultados como partidas de ingresos y gastos, y no sólo un pasivo como era el caso bajo los principios de contabilidad aceptados en Colombia.

26. Informe qué porcentaje del resultado del ejercicio correspondió a la diferencia en la depreciación entre norma local y NIIF?

En el resultado del ejercicio para la vigencia 2016 en la depreciación presentó una diferencia del 31% entre la depreciación bajo NIIF respecto de la depreciación bajo Colgaap.

27. Existe un comité que revisa los estados financieros, antes de ser autorizados por la Junta Directiva? Si la respuesta es afirmativa, señale las últimas observaciones presentadas a dicha información.

Si existe, este comité de revisión está conformado por el Presidente Ejecutivo, contador y asistente financiero de la entidad, se reúnen de manera trimestral para la revisión de los estados financieros que serán presentados ante la junta directiva y organismos de control. Dentro de las últimas observaciones presentadas se puede señalar la revisión de la cuentas por cobrar respecto del análisis del deterioro si hubiere lugar a ello bajo las NIIF, revisión de las vidas útiles de los activos fijos, lista de chequeo para la determinación de las subvenciones del gobierno y la directrices para la culminación del proceso de implementación de las NIIF para la presentación de los primeros estados financieros comparativos a los organismos de control.

28. La Cámara de Comercio finalizó la adecuación de sus sistemas de información para el reporte financiero en formato XBRL?

La Cámara de Comercio de Valledupar es usuaria del aplicativo JSP7 de la firma ASP Solutions que ha sido adecuado para realizar el reporte financiero de la información contable de la vigencia 2016 bajo el formato XBRL para el posterior reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio.

INFORME DE LABORES



1. Señale los logros obtenidos en relación con: Registros Públicos, Atención al Usuario y Área Administrativa y Financiera.

Los obtenidos por cada una de las áreas son los siguientes:

Registros Públicos

- Cobertura del servicio de registros públicos en el 100% de los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Adecuación y mejoramiento en la infraestructura de las oficinas seccionales de la entidad en los municipios de Bosconia, La Jagua de Ibirico, Agustín Codazzi y El Copey.
- Disminución de devoluciones de documentos sujetos a registros en el 2016 con relación al total de radicaciones recibidas disminuyó en cuatro puntos porcentuales con relación a la cifra obtenida en 2015.
- Adecuación de instalaciones adicionales (nueva sede) en el municipio de Valledupar para atender un sector comercial de la ciudad, para su apertura al público en el año 2017.
- Virtualización del 100% de los servicios de registros públicos para diligenciamiento, radicación y pago de los mismos.
- Durante 2016 se registraron en total 8.724 nuevas matrículas a lo largo de toda la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar, esta cifra representa un incremento de 23% en comparación con el total obtenido en 2015.
- En 2016 se renovaron 21.312 matrículas, logrando así la renovación del 79% del total de matrículas con potencial de renovación para el año en mención. Se tramitan desacatos contra las administraciones locales de nuestra jurisdicción dentro de los procesos de acción de cumplimiento relaciones con la Ley 232 de 1995.
- Funcionarios del área de registros públicos capacitados de forma permanente sobre la función registral a cargo de la Cámara de Comercio.
- Visitas al 100% de los establecimientos de comercio abiertos al público de la jurisdicción de la entidad a través del censo microempresarial y brigadas de sensibilización y formalización.
- Realización de diplomado virtual en registros públicos para los comerciantes.

Atención al Usuario

- Satisfacción por parte de los usuarios de los servicios de registros públicos en un 93% como lo demuestran los indicadores de gestión.
- Satisfacción por parte de los usuarios del Centro de Atención Empresarial - CAE en un 97%.
- Atención a 61.373 usuarios por parte de los funcionarios de la entidad de manera presencial en los registros públicos, PQRS y asesorías personalizadas.

- Visitas a todos los municipios de la jurisdicción con los servicios de asesorías, acompañamiento psicosocial, capacitaciones de fortalecimiento empresarial y emprendimiento, renovaciones, matrículas, radicación de actos y documentos, sensibilización a los comerciantes y censo microempresarial a establecimientos de comercio abiertos al público.
- Campaña contra el uso de bolsas plásticas por parte de los comerciantes con el programa Empresa Verde.
- Consolidación de los programas de acompañamiento empresarial y descentralización de los servicios registrales Cámara al parque, Carpa móvil y brigadas de sensibilización y formalización.
- Oferta de capacitaciones permanentes para los comerciantes.
- Puesta en marcha de la biblioteca virtual y física para los usuarios de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Puesta en marcha de aula virtual para los usuarios de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- En 2016 se realizaron 2.953 transacciones vía internet que representan en su conjunto movimientos por \$98.834.400,00. El tipo de servicio más demandado virtualmente fue la expedición de certificados que representa el 40% del total de servicios requeridos. Asimismo, se pudo identificar que El 20% de las transacciones realizadas vía online han sido realizadas por usuarios recurrentes, es decir, que han realizado 2 o más transacciones por este medio.
- Puesta en marcha de la emisora virtual de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Publicaciones de investigaciones socioeconómicas de forma gratuita para su entrega y descarga en la página web de la entidad.
- Diseño y publicación del periódico institucional El Emprendedor con periodicidad bimestral y periódico Afiliados CCV con periodicidad mensual.
- Firma de convenios con otras empresas para lograr beneficios para nuestros afiliados.

Administrativa y Financiera

- Modernización de la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera _ NIIF en la entidad.
- Renovación por parte de Icontec de la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 con cero no conformidades.
- Consolidación a nivel local del reconocimiento al mérito empresarial Julio Villazón Baquero.
- Elaboración y aprobación del nuevo manual de perfiles y competencias de la entidad.
- Expedición y aprobación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la Resolución 010 de 2016 “Manual sobre racionalización de trámites y procedimientos de la Cámara de Comercio de Valledupar en

relación con la función pública de registros, para la lucha contra la corrupción"

- Elaboración del Régimen disciplinario de los empleados de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Ampliación del alcance y cambio de versión de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad.
- Profesionalización de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la entidad.
- Firma de convenios interinstitucionales con empresas privadas, entidades públicas y entidades territoriales para el aunar esfuerzos en beneficio de la comunidad empresarial.
- Caracterización socioeconómica del municipio de Robles La Paz, el corregimiento de Cuatrocientos municipio de El Paso y sector (Sector de la Macarena) de la margen derecha del Río Guatapurí en la ciudad de Valledupar.
- Consecución de los recursos y consolidación de los aportes para el proyecto de puesta en marcha del Centro de Convenciones de la ciudad de Valledupar.

2. Indique el resultado de los indicadores de gestión en relación a: Registros Públicos, Atención al Usuario y Administrativa y Financiera.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FÓRMULA: $\text{No. De Indicadores Cumplidos} / \text{No. Total de Indicadores} \times 100$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 70%

DATO: 97%

ANÁLISIS: Durante el año se realizó la revisión de los indicadores de los procesos, obteniéndose un cumplimiento.. La medición de este indicador se realiza sobre los indicadores calculados en el periodo.

CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS GESTIONADOS

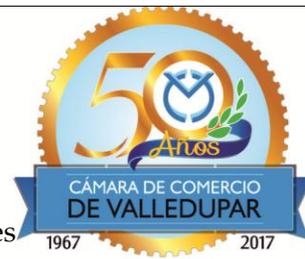
FÓRMULA: $\text{convenios gestionados} / \text{convenios ejecutados} \times 100$

FRECUENCIA: ANUAL

META: 70%

DATO: 100%

ANÁLISIS: De 11 convenios que se gestionaron en la Entidad durante el año 2.016, 11 convenios fueron firmados o ejecutados. La meta era que el 70% de los convenios gestionados fueran firmados o ejecutados, pero en el año 2.016 el 100% de los convenios cumplieron su objetivo. Esto quiere decir que se ha cumplido y superado la meta.



SEGUIMIENTO Y MEJORA

EFICACIA ACCIONES CORRECTIVAS

FÓRMULA: $\text{No. De acciones correctivas implementadas} / \text{No. Acciones correctivas identificadas} \times 100$

FRECUENCIA: ANUAL

META: 80%

DATO: 85%

ANÁLISIS: se cumple la meta establecida, logrando ejecutar el 85% de las tareas planeadas para mejorar los procesos y corregir errores.

EFICACIA ACCIONES PREVENTIVAS

FÓRMULA: $\text{No. De acciones preventivas implementadas} / \text{No. Acciones preventivas identificadas} \times 100$

FRECUENCIA: ANUAL

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se cumple la meta establecida, logrando implementar el 90% de las acciones preventivas identificadas.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FÓRMULA: $\text{No. De usuarios de respuestas positivas} / \text{total de encuestados} \times 100$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 90%

DATO: 93%

ANÁLISIS: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 93% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

EFICACIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

PETICIONES

FÓRMULA: $\text{No. De Peticiones contestadas antes del límite legalmente establecido} / \text{No. De Peticiones recibidas} \times 100\%$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 98%

DATO: 100%

ANÁLISIS: indica que las peticiones que llegaron fueron resueltas sin ningún inconveniente.

QUEJAS

FÓRMULA: $\text{No. De quejas presentadas} / \text{No. De usuarios atendidos}$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: $\leq 2\%$

DATO: 0%

ANÁLISIS: En el mes de Diciembre, de 3.452 Usuarios atendidos no se recibió quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

RECLAMOS

FÓRMULA: No. De Reclamo presentadas/ No. De usuarios atendidos

FRECUENCIA: MENSUAL

META: $\leq 2\%$

DATO: 0%

ANÁLISIS: En el mes de Diciembre de certificados expedidos, 4.549 hubo errores en 3 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE PQR

FÓRMULA: No. De usuarios satisfechos/No de usuarios atendidosX100

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Durante el mes de Diciembre se dio respuesta al total de 71 derechos de petición de los cuales fueron evaluados 36 peticionarios, para identificar la satisfacción de respuesta.

NO. DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA

FÓRMULA: No. De no conformidades de auditoria

FRECUENCIA: SEGÚN PROGRAMA DE AUDITORIA

META: ≤ 15

DATO: 8

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, confirmando la eficacia de las acciones tomadas para corregir errores y mejorar los procesos.

REGISTROS PÚBLICOS

PORCENTAJE DE CERTIFICADO CON ERROR

FÓRMULA: No. De Certificados con error/No. Total de certificados expedidosx100

FRECUENCIA: TRIMESTRAL

META: $\leq 2,5\%$

DATO: 0,08%

ANÁLISIS: Analizando el indicador "PORCENTAJE DE CERTIFICADOS CON ERROR se constató que de 10.745 certificados expedidos se registra un total de 9 errores, lo que equivale a un porcentaje de 0.08%, proceso que cumple la meta proyectada que es menor o igual a 2.5% por ciento de certificados con error.

EFICIENCIA DEL PROCESO DE RENOVACIÓN

FÓRMULA: $\frac{\text{No. De Empresas Renovadas del Periodo}}{\text{No de Empresas a renovar}} \times 100$

FRECUENCIA: TRIMESTRAL

META: Primer Trimestre 60%; Segundo Trimestre 20%; Tercer y Cuarto Trimestre 10%

DATO: Primer Trimestre 64%, Segundo Trimestre 20%, Tercer Trimestre 9,29%, Cuarto Trimestre 5,53%

ANÁLISIS: para el cuarto trimestre muestra una eficiencia del 5.53% de empresas renovadas, el indicador no cumplió con la meta establecida de $\geq 10\%$ establecida para este indicador.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

FORMULA: $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Total de usuarios atendidos}} \times 100$

FRECUENCIA: TRIMESTRAL

META: 90%

DATO: 94%

ANÁLISIS: Los funcionarios de la entidad son evaluados a través de la calificación del servicio, en el cuarto trimestre el total de turnos atendidos es de 13.159, con un total de 12.424 calificaciones excelentes

VARIACIÓN No. DE DEVOLUCIONES DE DOCUMENTOS Y LIBROS PRESENTADOS PARA REGISTRO

FÓRMULA: $\frac{\text{No. Devoluciones de documentos y libros presentados periodo actual}}{\text{No. Devoluciones de documentos y libros presentados anterior}} \times 100$

FRECUENCIA: TRIMESTRAL

META: $\leq 10\%$

DATO: 4,1%

ANÁLISIS: Este indicador presento un porcentaje del 4.10% en la devolución de documentos y libros para Registro Público lo que indica que se alcanzó la meta del indicador en cual es menor o igual al 10% de documentos devueltos

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE PARA PERSONA NATURAL

FÓRMULA: $\frac{\sum (\text{Hora en finaliza la atención del usuario PN en el CAE} - \text{hora en la que inicia la atención del usuario PN por al asesor del CAE})}{\text{Total de usuarios PN atendidos por el CAE}}$

FRECUENCIA: Mensual

META: ≤ 30 MIN

DATO: 15:33 MIN

ANÁLISIS: De la calificación tomada del digiturno de los 40 turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, dando como resultado un tiempo promedio de atención de 15:33, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 30 minutos.



TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE PARA PERSONA JURÍDICA

FÓRMULA: $(\sum (\text{Hora en finaliza la atención del usuario PJ en el CAE} - \text{hora en la que inicia la atención del usuario PJ por al asesor del CAE})) / \text{Total de usuarios PJ atendidos por el cae}$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: ≤ 45 MIN

DATO: 44:45 MIN

ANÁLISIS: El tiempo promedio de atención fue de 44:45 minutos, resultado que cumple con la meta establecida que es ≤ 45 minutos.

% DE EMPRESAS MATRICULADAS USUARIOS CAE

FÓRMULA: $\text{Número total de matrículas (usuarios CAE)} / \text{Número total usuarios atendidos CAE} * 100\%$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 80%

DATO: 78%

ANÁLISIS: El resultado cumple con la meta establecida, que es $\geq 70\%$ de matrículas según el total de asesorías.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CAE

FÓRMULA: $\text{No. De personas satisfechas (excelente)} / \text{número de personas encuestadas} * 100$

FRECUENCIA: Mensual

META: 95%

DATO: 95%

ANÁLISIS: De la totalidad de la calificación tomada del digiturno de los turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, y se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final del mes. Superando así la meta establecida que es $\geq 95\%$.

LOGÍSTICA Y EVENTOS

DE EVENTOS REALIZADOS

FÓRMULA: # De eventos realizados

FRECUENCIA: Semestral

META: 250 EVENTOS

DATO: 285

ANÁLISIS: De conformidad con las actividades realizadas en el proceso de logística y eventos, se determina el indicador, para identificar en número de eventos realizados durante el semestre, teniendo en cuenta que la meta de este indicador es ≥ 250 eventos en el semestre.

PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

FÓRMULA: $\text{Sumatoria de la Calificación obtenida} / \text{Número total de personas que calificaron} * 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 95%

DATO: 99,5%

ANÁLISIS: Con el objetivo de medir la satisfacción del cliente, en los servicios prestados por Logística y Eventos, se muestra los resultados obtenidos a través de una encuesta de satisfacción del servicio, la cual tiene como meta establecida $\geq 95\%$ de satisfacción.

DE EVENTOS POR ALQUILER

FÓRMULA: # de eventos por alquiler

FRECUENCIA: Semestral

META: 25 EVENTOS

DATO: 39

ANÁLISIS: Este indicador determina el cobro realizado por el alquiler de los auditores de la entidad, cuya meta establecida es de ≥ 50 de eventos realizados, por esta línea

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EFICIENCIA EN LA FORMACIÓN

FÓRMULA: $\frac{\text{No. De Capacitaciones realizadas}}{\text{No. De capacitaciones programadas}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 70%

DATO:

ANÁLISIS: El indicador de Eficiencia en la formación muestra que en el segundo semestre se cumplió en un 93% con el programa de capacitación.

Durante el año se programaron dos capacitaciones las cuales no pudieron ser realizadas por motivo de presupuesto, estas capacitaciones se relacionan con el proceso de talento humano específicamente en seguridad y salud en el trabajo; las capacitaciones no realizadas fueron las siguientes:

- Capacitación y evaluación de simulacro
- Valor de la Lealtad

Estas capacitaciones serán proyectadas para realizarse en el programa de capacitación año 2017

EFICACIA EN LA FORMACIÓN

FÓRMULA: $\frac{\text{No. De capacitaciones adecuadas}}{\text{No. De capacitaciones realizadas}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 70%

DATO:

ANÁLISIS: El indicador de eficacia en la formación muestra que la meta fue cumplida en un 84%, aunque el indicador fue satisfactorio es necesario analizar

las actividades que no fueron adecuadas, en este caso se observa que 4 actividades o capacitaciones no lograron la meta proyectada, la primera actividad desarrollada llamada rumba terapia fue adecuada en un 62%, esta actividad no logró la meta ya que el total de los funcionarios no participaron, otras de las capacitaciones que no lograron la meta son las relacionadas con renovaciones de matrículas, sociedades comerciales y S.A.S, en estos porcentajes se observa que las personas que aprobaron las capacitaciones tienen relación directa con el área de Registro Público y se les facilita el conocimiento, mientras que los funcionarios del área administrativa no lo aprobaron, evidenciándose dificultad para entender términos relacionados con el registro público, por este motivo se identifica la necesidad de levantar una acción de mejora para el plan de capacitación año 2017 en el cual se estarán diseñando capacitaciones para este tipo de áreas con diferentes estrategias pedagógicas que permitan el afianzamiento del conocimiento.

CLIMA ORGANIZACIONAL

FÓRMULA: Sumatoria de los porcentajes obtenidos por cada funcionario evaluado/No. total de evaluados

FRECUENCIA: Anual

META: 80%

DATO:

ANÁLISIS: En el primer Semestre del año se evidencia que un 81% de los funcionarios se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo, de igual manera se evidencian aspectos por mejorar relacionados con la infraestructura de la entidad.

Este indicador se mide anualmente por lo tanto se conserva la información de la anterior acta relacionada con el clima organizacional.

NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES

FÓRMULA: Número de accidentes laborales

FRECUENCIA: Trimestral

META: ≤ 3

DATO: 0

ANÁLISIS: El indicador cumplió la meta, ya que se proyectó un cumplimiento y este se cumplió de ≤ 3 satisfactoriamente.

NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES

FÓRMULA: Número de enfermedades laborales

FRECUENCIA: Trimestral

META: ≤ 3

DATO: 0

ANÁLISIS: El indicador cumplió la meta, ya que se proyectó un cumplimiento y este se cumplió de ≤ 3 satisfactoriamente.

AUSENTISMO GENERAL

FÓRMULA: N° Horas perdidas en el periodo/ N° Total de horas periodo

FRECUENCIA: Semestral

META: $\leq 5\%$

DATO: 0,8%

ANÁLISIS: El indicador para el próximo año se ajustara ya que solamente se lleva el reporte por incapacidad y el indicador debe ser en general

% CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

FÓRMULA: $\text{Actividades cumplidas} / \text{No Actividades Programadas} \cdot 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 93,8%

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, dando cumplimiento al 93% de lo programado en el año 2016.

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

% CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVOS

FÓRMULA: $\text{No de mantenimientos correctivos realizados} / \text{No de Mantenimientos Correctivos solicitados} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 80%

DATO: 80%

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, dando solución al 80% de los dalos ocurridos en la infraestructura en 2016

% CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FÓRMULA: $\text{No de Mantenimientos preventivos programados} / \text{No de mantenimientos preventivos realizados} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 80%

DATO: 27%

ANÁLISIS: El indicador no cumplió la meta, ya que se proyectó un mantenimiento y este se no se realizó satisfactoriamente, por lo tanto se levanta una acción correctiva

% ÁREAS LIMPIAS

FÓRMULA: $\text{No de áreas limpias} / \text{No de áreas totales} \times 100$

FRECUENCIA: Mensual

META: 90%

DATO: 97%

ANÁLISIS: el proceso de servicios generales es eficiente, al realizar las inspecciones de aseo se verifico que cumplió con el 97% en 2016.



NÚMERO DE CASOS DELICTIVOS NO CONTROLADOS EN CONTRA DE LA CÁMARA DE COMERCIO

FÓRMULA: $\frac{\text{No de casos delictivos no controlados}}{\text{No de casos delictivos ocurridos}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 0%

DATO: 0%

ANÁLISIS: no hubo casos delictivos en el año 2016 en la cámara de comercio de Valledupar

GESTIÓN DE COMPRAS

CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS PROVEEDORES

FÓRMULA: $\frac{\text{Sumatoria de los proveedores con el puntaje requerido}}{\text{Total proveedores evaluados}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 80 %

DATO: 80 %

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, dando cumplimiento a los requerimientos de calidad de la cámara de comercio

EFICACIA EN LAS COMPRAS

FÓRMULA: $\frac{\text{No de pedidos no entregados de inmediato a funcionarios}}{\text{No. De pedidos realizados por funcionarios}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: $\leq 10\%$

DATO: 4,8%

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida entregando el 94,2% de los pedidos por los funcionarios.

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN

% ACEPTACIÓN DE SOFTWARE DESARROLLADOS

FÓRMULA: $\frac{\text{Software aceptados sin observaciones}}{\text{software desarrollados}} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se cumple con la totalidad de software desarrollados aceptados.

% SATISFACCIÓN DE NUEVOS SOFTWARE

FÓRMULA: $\frac{\text{Encuestas calificadas con bueno y excelente}}{\text{Total de encuestas de Satisfacción de Desarrollo de Software aplicadas}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: los software desarrollados cumplen con los requisitos establecidos por el usuario

% CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

FÓRMULA: $\text{Mantenimiento realizados} / \text{mantenimiento programado} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 75%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se cumple con el 100% de los equipos con mantenimiento en el año 2016

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FÓRMULA: $\text{Puntaje máximo} / \text{Puntaje obtenido} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 70%

DATO: 94%

ANÁLISIS: los usuarios del centro de conciliación se muestran satisfechos con el servicio prestado, se cumple con la meta establecida.

EFICACIA EN LAS JORNADAS DE CONCILIACIÓN GRATUITAS

FÓRMULA: $\text{No. de jornada realizadas} / \text{No. de jornadas programadas} \times 100$

FRECUENCIA: Anual

META: 70%

DATO: 150%

ANÁLISIS: las jornadas gratuitas superaron las expectativas dando un resultado excelente, que habla del buen trabajo realizado.

EFICACIA EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

FÓRMULA: $\text{N}^\circ \text{ de visitas realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de visitas programadas} \times 100$

FRECUENCIA: Anual

META: 70%

DATO: 185%

ANÁLISIS: A través de la gráfica podemos observar que la satisfacción del cliente está en un 94% lo que quiere decir que sobrepasa el indicador establecido que está en 70. Así mismo, podemos verificar que supera también el trimestre anterior. Esto nos permite deducir que hay un porcentaje alto en la satisfacción de los usuarios del Centro de Conciliación y Arbitraje.

EFICACIA EN LAS SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN

FÓRMULA: $\text{Número de solicitudes de conciliación presentadas} / \text{Número de solicitudes de conciliación ejecutadas}$

FRECUENCIA: Semestral

META: 70%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se ejecutaron la totalidad de solicitudes presentadas superando la meta establecida.

OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE INFORMES DE INVESTIGACIONES PERIÓDICAS

FÓRMULA: No. De informes de investigaciones periódicas realizados/No. De informes de investigaciones periódicas proyectados*100

FRECUENCIA: Mensual

META: 95%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Existen 2 informes de investigaciones periódicas realizadas por el Observatorio, la Encuesta de Seguridad Humana y el Boletín de Dinámica Empresarial. Para el 2016 se proyectaron 1 informe mensual de cada una (12 en el año), es decir, 24 informes en total.

e realizaron los dos informes programados para el mes. La Encuesta de Seguridad Humana – Diciembre 2016 y el Boletín de Dinámica Empresarial – Diciembre 2016

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE INFORMES DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

FÓRMULA: No. De informes de investigaciones especiales realizadas/No. De informes de investigaciones especiales proyectados*100

FRECUENCIA: Anual

META: 95%

DATO: 260%

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, haciendo más informes de los programados en el año 2016.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

COMPROMISO DE USUARIOS EN REDES SOCIALES

FÓRMULA: Twitter: $((Rtas\ mes + Retweets\ mes)/(N^\circ\ de\ publicaciones\ mes)) \times 100$, Facebook: $((PTAT\ mes)/(N^\circ\ de\ publicaciones\ mes)) \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 20%

DATO: Twitter 165%, Facebook 253%

ANÁLISIS: se cumple la meta establecida, superando las expectativas de las respuestas de los usuarios en nuestras redes sociales

MONITOREO DE MEDIOS

FÓRMULA: $(Medios\ que\ publican/Medios\ locales)*100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 50%

DATO: 87,5%

ANÁLISIS: la cámara de comercio muestra un reconocimiento en los medios locales, demostrando un 87,5% en la región.

EVENTOS ASISTIDOS

FÓRMULA: (Eventos invitados / Eventos asistidos)*100

FRECUENCIA: Trimestral

META: 95%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se asistió a la totalidad de eventos de 2016.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS CUMPLIDAS.

FÓRMULA: (Campañas cumplidas / Campañas Solicitadas)*100

FRECUENCIA: TRIMESTRAL

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se ejecutó el 100% de las campañas solicitadas

DESARROLLO REGIONAL

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO

FORMULA: No. de Actividades de Emprendimiento realizadas / No de Actividades de Emprendimiento proyectadas X 100

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 190%

ANÁLISIS: Para el Cuarto Trimestre del año en curso se programó la ejecución de 10 actividades de emprendimiento, al Final del mismo se logró superar el número programado (se realizaron 19), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese superada (190%), tal y como se aprecia en las anteriores gráficas. Por lo anterior se resalta el compromiso del Asesor de Emprendimiento y el equipo de Pasantes de la oficina de Desarrollo Regional al desarrollar las actividades de sensibilización de emprendimiento y dar cumplimiento a las metas propuestas en el Plan Anual De Trabajo.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE EMPRENDIMIENTO

FÓRMULA: Número de personas satisfechas / Número de Encuestas X 100

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 90%

ANÁLISIS: En este trimestre se sensibilizaron en temas de emprendimiento 651 personas en Colegios y empresas de la región. En los colegios las encuestas fueron diligenciadas por los encargados de cada grupo. En este orden de ideas

el 100% de estos calificaron las actividades como Excelentes y Buenas, ubicando el indicador lo por encima de la meta establecida en el 90%, lo cual indica la satisfacción de las personas capacitadas por la calidad de los capacitadores y los temas de actualidad tratados. Por otra parte si solo se toma el dato de las personas que califican como Excelentes estos Talleres de Emprendimiento, se encuentra un porcentaje de 90%, dando cumplimiento como tal al indicador establecido en el SGC.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES

FÓRMULA: $\text{No. de Capacitaciones realizadas} / \text{No de Capacitaciones proyectadas} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 1425%

ANÁLISIS: Para el Cuarto Trimestre del año en curso se programó la ejecución de 4 Capacitaciones, no obstante al final del mismo se logró superar en gran número lo programado (se realizaron 56), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese superada altamente (1425%), tal y como se aprecia en las anteriores gráficas. Cabe destacar que este fenómeno se debió a dos importantes convenios que se llevaron a cabo (SENA y MinJusticia), los cuales generaron una dinámica altamente proactiva en este sentido, llevando de esta manera superar este indicador de manera abismal con relación a la meta y a otros años para este mismo periodo.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES

FÓRMULA: $\text{Número de personas satisfechas} / \text{Número de personas Encuestas} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 85%

DATO: 98%

ANÁLISIS: Para este Trimestre el nivel de satisfacción se cumplió de acuerdo a la meta establecida. En este orden de ideas, 1555 calificaron el servicio recibido como Excelentes y Bueno brindando al indicador un porcentaje del 98%, ubicándolo por encima de la meta establecida en el 90%, lo cual indica la satisfacción de las personas por la calidad de los servicios y atención brindada por parte de la Cámara de Comercio de Valledupar.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CONSULTORÍAS

FÓRMULA: $\text{No. Consultorías ejecutadas} / \text{No. Consultorías programadas} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 200%

ANÁLISIS: Para el Cuarto Trimestre del año en curso se programó la ejecución de 1 Consultoría, al final del mismo se logró superar dicha meta (se realizaron

2), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese cumplida (200%), tal y como se aprecia en las anteriores gráficas.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE CONSULTORÍAS

FÓRMULA: $\text{Número de personas satisfechas} / \text{Número de personas Encuestas} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Para este Trimestre se habían culminado Cuatro (4) de las consultorías realizadas, en este orden de ideas se cumple con el indicador requerido en relación a nivel de Satisfacción, el cual se establece en un 90% y alcanzó un 100%.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE EVENTOS EMPRESARIALES

FÓRMULA: $\text{No. de eventos empresariales realizados} / \text{No de eventos empresariales proyectadas} \times 100$

FRECUENCIA: Anual

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Para el Año 2016 se proyectó la realización de Tres (3) Eventos Empresariales (1 Rueda de Negocios, 1 Rueda Financiera y 1 Feria Empresarial), al Final del mismo se logró cumplir de manera total con el indicador programado (se realizaron 3 Eventos), esto permitió que la meta para este indicador (90%) se cumpliera en un 100% tal y como se aprecia en las anteriores gráficas.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

FÓRMULA: $\text{Número de personas satisfechas} / \text{Número de personas Encuestas} \times 100$

FRECUENCIA: Anual

META: 90%

DATO: 98%

ANÁLISIS: En este año 2016 se realizaron 77 encuestas a los asistentes a los diferentes eventos Empresariales (Ruedas Financiera y de Negocio y Feria Empresarial). En este orden de ideas, 74 calificaron las mismas como Excelentes y Buenas brindando al indicador un porcentaje del 98%, ubicándolo por encima de la meta establecida en el 90%, lo cual indica la satisfacción de las personas vinculadas a dichos eventos

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA CARPA MÓVIL

FÓRMULA: $\text{No. de Carpa Móvil realizadas} / \text{No de Carpa Móvil proyectadas} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 90%

DATO: 240%

ANÁLISIS: Para el Segundo Semestre del año en curso se programó la ejecución de 5 Carpas Móviles, al Final del mismo se logró superar considerablemente el número programado (se realizaron 12), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese ampliamente superada (240%), tal y como se aprecia en las anteriores gráficas.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA CÁMARA AL PARQUE

FÓRMULA: No. de Cámara al parque realizadas / No de Cámara al parque proyectadas X 100

FRECUENCIA: Semestral

META: 90%

DATO: 280%

ANÁLISIS: Para el Segundo Semestre del año en curso se programó la ejecución de 15 Cámaras al parque, la cual correspondería al 50% del total programadas para el año (30), al Final del mismo se logró superar el número programado (se realizaron 42), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese superada en un 280%, tal y como se aprecia en las anteriores gráficas.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CARPA MÓVIL Y CÁMARA AL PARQUE

FÓRMULA: Número de personas satisfechas / Número de personas Encuestas X 100

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 97% Carpa Móvil, 99,7% Cámara Al Parque

ANÁLISIS: Para este semestre el nivel de satisfacción se cumplió en su totalidad, tal y como se aprecia en la figura (100%). En este orden de ideas, de las 1302 personas encuestadas, 1299 responden como Satisfechas en la atención recibida, por la calidad de los servicios y amabilidad por parte de la Cámara de Comercio de Valledupar.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL

FÓRMULA: No. de eventos empresariales realizados / No de eventos empresariales proyectadas X 100

FRECUENCIA: Anual

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Para el Año 2016 se proyectó la realización de Tres (3) Eventos Empresariales (1 Rueda de Negocios, 1 Rueda Financiera y 1 Feria Empresarial), al Final del mismo se logró cumplir de manera total con el indicador programado (se realizaron 3 Eventos), esto permitió que la meta para este

indicador (90%) se cumpliera en un 100% tal y como se aprecia en las anteriores gráficas.

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE OBSERVATORIO ECONÓMICO

FÓRMULA: $\text{indicadores cumplidos} / \text{total de indicadores observatorio economico} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE DESARROLLO EMPRESARIAL

FÓRMULA: $\text{Indicadores cumplidos} / \text{total indicadores desarrollo empresarial} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

FÓRMULA: $\text{indicadores cumplidos} / \text{total de indicadores de gestión de información empresarial} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

GESTIÓN DE INFORMACIÓN AL EMPRESARIO

Usuarios atendidos

FÓRMULA: $\text{N}^\circ \text{ de Usuarios Registrados en las Plataformas de ProColombia - DANE} / \text{N}^\circ \text{ de Usuarios Proyectados} \times 100$

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Durante el trimestre se le entrego la información a los empresarios, cumpliendo así con la meta establecida en el indicador de $\geq 80\%$ de usuarios atendidos.



PORCENTAJE DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

FÓRMULA: N° solicitudes entregadas antes de 4 días N° de solicitudes de información *100

FRECUENCIA: Trimestral

META: 90%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Se cumple con la meta del indicador, de entrega de información en 4 días hábiles.

SATISFACCIÓN DE ENTREGA LA INFORMACIÓN DEL CIE

FRECUENCIA: Trimestral

META: 85%

DATO: 100%

ANÁLISIS: La calificación de la satisfacción se realizó a través de los convenios desarrollados entre ProColombia y el DANE, donde los usuarios calificaron el servicio como excelente.

GESTIÓN DE AFILIADOS

SATISFACCIÓN DE AFILIADOS

FÓRMULA: $\frac{\text{afiliados satisfechos}}{\text{total afiliados encuestados}}$

FRECUENCIA: Cuatrimestral

META: 90%

DATO: 98%

ANÁLISIS: Producto de la información recolectada se pudo establecer el cumplimiento a cabalidad de la meta del indicador propuesto, al lograr un nivel de satisfacción en el 98% de los afiliados a la Cámara de Comercio de Valledupar.

GESTIÓN DOCUMENTAL

PORCENTAJE DOCUMENTOS CON CICLO VITAL TERMINADO

FÓRMULA: $\frac{\text{documentos ciclo vital terminado}}{\text{documentos para tramitar}} \times 100$

FRECUENCIA: MENSUAL

META: 70%

DATO: 99,7%

ANÁLISIS: De 1.342 documentos que ingresaron a la entidad durante el mes de diciembre, 1.338 documentos han culminado su ciclo vital y 4 están en proceso de trámites (3 que pertenecen a RUES y 1 se encuentra en control de digitación). La meta era que, el 70% de los documentos terminaran su ciclo vital, en el mes de diciembre el 99.7% de los documentos cumplieron con el objetivo. Esto quiere decir, que se ha cumplido la meta.

CUMPLIMIENTO DE REUNIONES COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO

FÓRMULA: $\frac{\text{Reuniones realizadas}}{\text{reuniones programadas}} \times 100$

FRECUENCIA: Semestral



META: 100%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Según el Acta N°11 de 2016, el comité debe tener por lo menos una reunión ordinaria mensual y extraordinaria las que sea necesaria, así, durante el segundo semestre del 2016, 6 reuniones se programaron y ejecutaron. La meta era que el 90% de las reuniones programadas se realizaran, en el segundo semestre del 2016 el 100% de las reuniones mensuales se realizaron. Esto quiere decir, que se ha cumplido la meta.

ARCHIVO INCORRECTO DE DOCUMENTOS Y PÉRDIDA DE INFORMACIÓN

FÓRMULA: Número de expedientes mal archivados/total de expedientes archivadosx100

FRECUENCIA: Semestral

META: 80%

DATO: 100%

ANÁLISIS: Se realizó un muestreo de 20 expedientes revisando su ubicación respectiva, información recolectada del segundo semestre de 2016 de aquellos que realizaron algún acto reciente, a lo cual todos los expedientes se encontraron en su lugar dando resultado a cero extravíos y mal archivados. La meta era que, el 80% de los expedientes se encontraran en su lugar, en el segundo semestre del 2016 el 100% de los expedientes de muestreo cumplieron con el objetivo. Esto quiere decir, que se ha cumplido la meta.

GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

ENDEUDAMIENTO

FÓRMULA: Pasivo Total / Activo Totalx100

FRECUENCIA: Semestral

META: $\leq 50\%$

DATO: 38%

ANÁLISIS: se cumplió la meta establecida para primer semestre del año 2016, manteniendo el nivel de endeudamiento por debajo de la meta

LIQUIDEZ

FÓRMULA: Activo Corriente / Pasivo Corriente

FRECUENCIA: Semestral

META: $\geq 1 \leq 2$

DATO: 1,7

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida, el indicador de liquidez se mantiene dentro del rango establecido

CAPITAL DE TRABAJO

FÓRMULA: Activo Corriente / Pasivo Corrientex100

FRECUENCIA: Semestral

META: $\leq 50\%$

DATO: 38%

ANÁLISIS: se cumple con la meta establecida en el primer semestre de 2016.

3. Indique cómo realizó la cobertura del servicio de registro en su jurisdicción y en caso de que no haya sido en la totalidad de los municipios, justifique.

En nuestra jurisdicción contamos con las seccionales de Bosconia, Codazzi, Copey y la jagua de Ibirico. Las Seccional del municipio de Bosconia cubre los siguientes municipios: Bosconia, Astrea, El Paso, Chimichagua; Agustín Codazzi cubre los municipios de: Agustín Codazzi y Becerril; la Seccional La Jagua de Ibirico cubre la jurisdicción de La Jagua de Ibirico y Chiriguaná; y la Seccional de El Copey cubre el Municipio de El Copey y la sede Valledupar cubre los municipios de: Valledupar, Pueblo Bello, La Paz, San Diego, Manaure Balcón del Cesar.

Los funcionarios de las seccionales continúan trasladándose a los diferentes municipios y sus zonas de influencia para atender a los usuarios de los registros facilitando el trámite y brindando un servicio personalizado para el buen término de los mismos. Estos realizan visitas personales a los diferentes establecimientos sensibilizándolos para la renovación y matrícula mercantil, también durante todo el año se realizaron campañas radiales en los diferentes programas de mayor sintonía y de cobertura de la jurisdicción.

Adicionalmente los funcionarios de la sede de Valledupar realizan brigadas a través de los programas de carpas móviles y cámara al parque a los diferentes municipios de la jurisdicción durante toda la vigencia 2016 obteniendo como resultado:

Carpa Móvil 2016

13 Municipios y 4 corregimientos visitados con 18 carpas móviles

1.451 Sensibilizados

475 Formalizaciones

151 Renovaciones

628 Asesorías especializadas

37 Capacitaciones

Cámara al Parque 2016

6 Comunas

67 Parques

2.808 Sensibilizados

308 Formalizaciones

206 Renovaciones

860 Asesorías especializadas

300 Actividades de Memoria Histórica
76 Actividades y Charlas de Acompañamiento Psicosocial.
7.890 Niños Vinculados

Las seccionales prestan los servicios públicos de Matriculas, Renovaciones, Inscripción de actos y documentos sujetos a registro, expedición de certificados. Otros servicios como son las peticiones, quejas y reclamos.

Todos estos servicios en lo pertinente a registro mercantil, registro de proponente y entidades sin ánimo de lucro según el caso.

También es de resaltar que los programas de capacitación en el marco de los convenios:

1. Convenio de Asociación No. 0452 De 2016, Suscrito Entre La Nación – Ministerio De Justicia Y Del Derecho y la Cámara de Comercio de Valledupar desarrollado en los municipios de Valledupar, Agustín Codazzi, La Jagua de Ibirico y Bosconia.
2. Convenio de Asociación N° 0193 De 2016, entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - Sena y la Cámara de Comercio de Valledupar Programa De Reentrenamiento Laboral y Formación a lo Largo de la Vida desarrollado en los municipios de Manaure, San Diego, Valledupar, Becerril, Bosconia, Codazzi y La Paz.

Es importante resaltar que en todos los municipios de nuestra jurisdicción, personas naturales, personas jurídicas, establecimientos de comercio, agencias y sucursales se les comunicó por escrito en forma individual la obligación de renovar su matrícula para no incurrir en las causales de cancelación de matrícula de acuerdo a la Ley 1727 de 2014.

4. **Elabore un cuadro comparativo de las actividades planeadas en el PAT de 2016 y las efectivamente realizadas, indicando el porcentaje de ejecución y justificando las diferencias.**
5. **Indique las actividades realizadas para promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como las capacitaciones en las áreas comercial, industrial o de interés regional.**

TALLERES DE EMPRENDIMIENTO EN MI COLEGIO: Esta actividad se enfocó hacia las instituciones educativas y grupos de personas que requerían esta tipo de formación en la ciudad de Valledupar, pero especialmente en los diferentes municipios de la jurisdicción de Cámara de Comercio el resultado de



esta actividad fueron: 99 talleres emprendimiento en mi colegio - 3052 asistentes.

TALLERES DE ESTRUCTURACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIOS: talleres de emprendimiento no dirigidos a población estudiantil. En estos se vincularon grupos de población en general (empresarios) y profesionales (Egresados universitarios, técnicos y familias. 13 talleres de estructuración de negocios - 275 asistentes.

PRIMERA SEMANA GLOBAL DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL: Se Llevó a cabo entre el 29 de Noviembre hasta el 2 de diciembre de 2016, en múltiples locaciones de la ciudad y contó con un Evento de lanzamiento, Feria de Universidades, Rueda de Negocios, Rueda Financiera, Jornada de Fortalecimiento Innovador, Feria Empresarial, Concurso de Ideas Innovadoras, foro de emprendimiento y Feria Empresarial.

CAPACITACIONES A COMERCIANTES: En 2016 se logró capacitar a 3.060 personas presentando un incremento del 87% con relación al año anterior a través de la oficina de Desarrollo Empresarial en cuanto a capacitaciones de interés general. El eje central temático de capacitaciones fue el siguiente: Sistemas de gestión (3), Tributaria (8), Innovación (9), Marketing - Marketing Digital (4), Estudios Socioeconómicos (1) Productividad (3), Registros Públicos (8), Contabilidad (2), Mecanismos alternativos de Solución de conflictos (9), Paz y Cultura (2), Gestión Empresarial (1), Consumidor (3), Proyectos (8), Talento Humano (22), Turismo (5).

DIPLOMADO VIRTUAL. Se llevaron a cabo Tres (3) Diplomados en Gestión Empresarial, Registros Públicos y Marketing y Marketing Digital. Se capacitaron en estos 754 y se lograron certificar 484, lo que deja un porcentaje del 64% de certificados sobre el total de asistentes.

CONSULTORÍAS EMPRESARIALES: Durante el año 2016 se lograron vincular al programa de consultoría empresarial 10 empresas, en las consultorías se trabajan temas como: producción, ventas, contabilidad, marketing digital, empoderamiento y constitución, registro de marcas. Para trabajar el talento humano, temas como Autovaloración, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Comunicación Asertiva, además de desarrollar el Esquema del Programa de Administración por Valores, con los valores de Amabilidad, Tolerancia, Respeto, Responsabilidad, Amor y Amistad, Fraternidad, Agradecimiento, Solidaridad.

CENSO A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO ABIERTOS AL PÚBLICO. En total se identificaron 10.318 establecimientos en los 14 municipios, de los cuales 7.696 se encuentran en Valledupar. En cuanto a la formalidad de estos

establecimientos, se refleja que el 74 % de estos sí cuenta con su matrícula mercantil y el 26 % ejerce su actividad sin esta, por lo que incumplen la ley.

PROGRAMA CARPA MÓVIL: Este programa ha convertido en un referente importante de acercamiento y representación institucional no solo con el sector comercial, sino con la población en general de los municipios de nuestra jurisdicción, brindando los servicios de Registro Mercantil, Renovación, Asesorías personalizadas, Emprendimiento en mi Colegio y oferta institucional. En 2016 hicimos presencia institucional en 13 municipios de la jurisdicción con 18 Carpas Móviles.

PROGRAMA CÁMARA AL PARQUE: Este programa busca realizar un proceso de Rescate de Memoria Histórica a través de diferentes actividades que promueven el conocimiento y valoración de todo el acervo y riqueza cultural de la región. El programa Cámara al Parque ofrece también los servicios de matrículas, renovaciones, Asesorías personalizadas, talleres de emprendimiento en mi Colegio, oferta institucional y acompañamiento Psicosocial en las comunas donde hace presencia se atienden distintos Casos relacionados con Violencia Intrafamiliar y Dificultades de Aprendizaje, entre otros. Durante el año 2016 se lograron visitar las 6 comunas de Valledupar con un total de 98 parques visitados.

6. **Señale las actividades realizadas para promover el desarrollo regional y empresarial, el mejoramiento de la competitividad y la participación en programas nacionales de esta índole.**

ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS: Durante la vigencia 2016 se realizaron las investigaciones: Boletines de Dinámica Empresarial, Perfil socioeconómico de Vendedores Ambulantes y Estacionarios, Perfil socioeconómico de Recicladores, Caracterización socioeconómica de La Paz, Cesar, Caracterización socioeconómica de Cuatrovientos, El Paso, Cesar, Caracterización socioeconómica de los habitantes de la margen derecha del río Guatapurí de Valledupar, Encuestas de percepción de la gestión del Alcalde de Valledupar y Gobernador del Cesar (100 días y primer año), Posconflicto (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MinJusticia, Zona Veredal Transitoria de Normalización, Plebiscito), Balance Comercial y Turístico del Festival de la Leyenda Vallenata en su versión 49, Diagnóstico Turístico de Valledupar, Impacto Socioeconómico del Zika en el Comercio de Valledupar, Percepción del servicio de Telefonía Móvil en Valledupar

ENCUESTAS DE SEGURIDAD HUMANA: En lo corrido del 2016 se encuestaron 15119 comerciantes, en sus establecimientos y en las distintas sedes y carpas móviles de la entidad, con un promedio mensual de 1260 encuestas. Se destaca el bajo nivel de victimización que arrojan los resultados, ya que este fue

del 9%, 1 punto porcentual menos que en el acumulado del 2015, que era de 10%, lo que denota un leve mejoramiento. El hurto a personas es el hecho delictivo que más afecta al empresariado, con el 56%, seguido del hurto a sus establecimientos, con el 22%.

CONVENIO 319 - ALIANZAS PARA LA INNOVACIÓN 2: Aunar esfuerzos para la implementación regional del programa de Alianzas para la Innovación en los departamentos del Atlántico, Bolívar, Cesar, Guajira, Magdalena, Córdoba, Sucre y Archipiélago de san Andrés, Providencia y Santa Catalina.

METAS:

- 1 Evento de Sensibilización con 50 Asistentes
- 40 Personas capacitadas dentro de la Ruta de la Innovación
- 4 Proyectos Seleccionados para recibir recursos de Colciencias para implementar Innovación Incremental.

Resultados Obtenidos:

- Un (1) Evento de Sensibilización – 59 Asistentes
- 68 personas capacitadas en la Ruta de Innovación
- 11 proyectos de innovación presentados a convocatoria de recursos de Colciencias, 5 proyectos beneficiados con recursos, desarrollo de alistamiento financiero, para la implementación de Innovación Incremental.

“CONVENIO DE ASOCIACION No. 0452 DE 2016, SUSCRITO ENTRE LA NACION – MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Y LA CAMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR.”: Aunar esfuerzos para desarrollar e implementar un proceso de formación que permita la comprensión y el desarrollo de habilidades en el uso de los métodos alternativos de solución de conflictos, dirigidos a las instituciones educativas, líderes étnicos y comunitarios, ubicados en las zonas rurales de los municipios del departamento del cesar, que se definan con el ministerio de justicia y del derecho.

Metas:

- Implementar el “proceso de formación de métodos Alternativos de Solución de Conflictos para la Convivencia y la Paz”, dirigido a 100 estudiantes (menores de edad) y 100 líderes comunitarios, en especial pertenecientes a aquellas con alto nivel de vulnerabilidad, líderes étnicos de las comunidades afrodescendientes, así de las comunidades indígenas que habitan en la región.
- Implementar el proceso de apropiación estudiantil de los MASC a través de talleres.

- Realización de un evento de cierre de los procesos de formación, para la entrega de certificaciones y kits pedagógico, a los nuevos gestores de solución pacífica de conflictos.

Resultados Obtenidos:

- Realización del Diplomado en Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos para la Convivencia y la Paz, dirigido a líderes comunitarios y población en condición de vulnerabilidad, líderes étnicos de las comunidades afrodescendientes, así de las comunidades indígenas que habitan en la región.

Contenido: Ocho (8) Módulos

No. Asistentes: 134

Meta superada en un 134%

- Realización del Ciclo de Talleres de Formación en Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos para la Convivencia y la Paz, dirigido a estudiantes, docentes, padres de familia y todas aquellas personas que hacen parte de la comunidad Educativa.

Contenido: 6 Talleres

No. Asistentes: 114

Meta superada en un 114%

CONVENIO DE ASOCIACION N° 0193 DE 2016, ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE APRÉNDIZAJE - SENA Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR. PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO LABORAL Y FORMACION A LO LARGO DE LA VIDA. Ejecutar el proyecto aprobado en el marco de la convocatoria No. DG-0012 de 2016 del Programa de formación Gestión Tecnológica y Empresarial para el Clúster de Lácteos del Departamento del Cesar.

Meta: Capacitar a 300 empresarios del sector lácteo de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar.

Resultado obtenidos:

- Brindar herramientas de aprendizaje a los productores y la cadena productiva del clúster lácteos del departamento del CESAR con el propósito de Articular la Gestión Tecnológica y Empresarial de acuerdo con las condiciones del Mercado y la Dinámica del Sector Productivo.
- Identificar las oportunidades de mercado nacional e internacional en el clúster de lácteos del departamento del Cesar.
- Formular proyectos de desarrollo tecnológico para el clúster de Lácteos del departamento del Cesar.
- Estimular el Diseño de prototipos de productos y/o servicios en el subsector de Lácteos del departamento del CESAR.
- Orientar acciones de Paz de acuerdo con metodologías y normatividad.

- Impactar a los municipios de Manaure, San Diego, Valledupar, Becerril, Bosconia, Codazzi y La Paz.
No. Capacitados: 350. Meta superada en un 116%.

7. Indique las dificultades presentadas durante la vigencia que no permitieron el logro de los objetivos propuestos.

Durante la vigencia 2016 no se presentaron dificultades para el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

8. De manera concreta, relacione los principales retos planteados por la administración para la próxima vigencia.

Para la vigencia 2017 los principales retos de la Cámara de Comercio de Valledupar son:

- Construcción y puesta en marcha del Centro de Convenciones de la ciudad de Valledupar.
- Consolidación a nivel regional del reconocimiento al mérito empresarial premios Julio Villazón Baquero.
- Modernización de la infraestructura tecnológica de la sede principal y seccionales de la entidad.
- Consolidación de la información socioeconómica de la región por medio del observatorio socioeconómico de la entidad.
- Puesta en marcha de aulas virtuales dentro de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- Avanzar en la masificación del uso de la plataforma virtual por parte de los usuarios para la realización de trámites y pago en línea.
- Consolidación de la investigación histórica del departamento del Cesar.
- Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios por redes sociales y medios de comunicación masivos.
- Contribuir al fortalecimiento y logro de objetivos de ProValledupar como puerta de venta del departamento a nivel internacional.
- Posicionamiento de la Marca Cesar a nivel nacional e internacional en asocio con la Gobernación del Departamento del Cesar.
- Consolidación y mejoramiento del sector lácteo a través del clúster lácteo.
- Promoción a nivel nacional e internacional de las apuestas productivas del departamento del Cesar.
- Acompañamiento al Gobierno Nacional en la consolidación del proceso de paz y durante el postconflicto.
- Identificación en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar de cordones de pobreza por medio de caracterización socioeconómica de esta población.
- Fortalecimiento de la Comisión Regional de Competitividad del Cesar y su agenda interna.



- Consolidación y mayor presencia del Centro de Conciliación y Arbitraje de la entidad de cara al postconflicto.
- Lucha frontal contra el contrabando, microtráfico, lavado de activos e informalidad empresarial.
- Obtención de la certificación del sistema de gestión de calidad por parte de Icontec bajo la norma ISO 9001:2015.