



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

VIGENCIA 2014

La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar realiza seguimiento y control a su gestión a través de este informe, el cual suministra a la Presidencia Ejecutiva información objetiva, veraz y oportuna, además, le permite establecer las causas u obstáculos en el cumplimiento de las metas de los diferentes procesos.

La Dirección de Calidad presenta el informe por cada uno de los procesos, correspondiente al año 2014, en el cual se evalúan los resultados arrojados por los indicadores de gestión, en cumplimiento de las metas de los proyectos establecidos en el plan de acción.

La fuente de información para el presente análisis se obtiene de los reportes realizados por cada uno de los líderes de proceso, responsables de rendir los indicadores a saber:

1	Proceso Registros Públicos	6
2	Proceso Centro de Conciliación y Arbitraje	1
3	Proceso Promoción y Desarrollo	6
4	Proceso Desarrollo Empresarial	12
5	Sistemas	3

Total Indicadores en general: 28; de los cuales:

13 indicadores de cumplimiento

7 de oportunidad

8 de satisfacción del cliente

Para el año 2014 se evidenció cumplimiento en las metas de los indicadores de gestión y en su respectiva medición oportuna.



Los Resultados por Procesos se describen a continuación:

Área	Nombre del Indicador	Atributos	Meta	Fórmula y Variables que se relacionan	Cumplimiento de la meta
DESARROLLO EMPRESARIAL	MEDIR EL PORCENTAJE DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	85%	SE CUMPLIO LA META	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	DIPLOMADO GESTION EMPRESARIAL	5 CUMPLIMIENTO	100%	SE DIO CUMPLIMIENTO CON LO ESTABLECIDO	264 EMPRESARIOS CAPACITADOS
DESARROLLO EMPRESARIAL	TOTAL CUMPLIMIENTO	5 CUMPLIMIENTO	90%	SE CUMPLIO CON LA META ESTABLECIDA	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	CONVENIOS GESTIONADOS	5 CUMPLIMIENTO	11 DOCUMENTOS	SE CUMPLIO CON TODOS LOS CONVENIOS	11 DOCUMENTOS
DESARROLLO EMPRESARIAL	CUMPLIR CON EL PROGRAMA	6 OPORTUNIDAD	100%	SE CUMPLIO CON LO ESTABLECIDO	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE DIO TOTAL CUMPLIMIENTO	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	100%	SE CUMPLIO CON LA META ESTABLECIDA	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE LLEVO A CABALIDAD CON EL CONTENIDO PROGRAMATICO	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	75%	SE CUMPLIO CON LA CAPACITACION	95%
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE LLEVO A CABALIDAD EL DIANOSTICO POTENCIAL EXPORTADOR	5 CUMPLIMIENTO	14 DIAGNOSTICADAS	SE CUMPLIO CON LA META	14 EMPRESAS
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE LLEVO A CABO LA GESTION CON EL CENTRO DE INFORMACION PROEXPORT	6 OPORTUNIDAD	95%	SE CUMPLIO CON LA EXPECTATIVA DEL PROGRAMA	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE CUMPLIERON CON LAS EXPECTATIVAS DEL PUNTO BOLSA	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	100%	SE LOGRO EL OBJETIVO SATISFACTORIAMENTE	100%

Sede principal: Calle 15 # 4 – 33 - Sede Calle 14: Calle 14 # 9 – 35

Teléfonos: +57 (5) 589 7868 - +57 (5) 581 9928

www.ccvallidupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



DESARROLLO EMPRESARIAL	CUMPLIMIENTO CON LOS EVENTOS DEL DANE	5 CUMPLIMIENTO	95%	SE LOGRO EL OBJETIVO SATISFACTORIAMENTE	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	INFORME DE LOS PASANTES	6 OPORTUNIDAD	5 DOCUMENTOS	INFORMES ENTREGADO POR LOS PASANTES	5 DOCUMENTOS
CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	JORNADAS DE CONCILIACION	5 CUMPLIMIENTO	2 JORNADAS REALIZADAS	SE LLEVO CON SATIFACCION LAS JORNADAS DE CONCILIACION	100%
SISTEMAS	ACTUALIZACIONES DE EQUIPOS	5 CUMPLIMIENTO	16 ACTUALIZACIONES REALIZADAS	SE REALIZARON LAS ACTUALIZACIONES PROGRAMADAS	100%
SISTEMAS	NUMERO DE EQUIPOS REQUERIDOS	5 CUMPLIMIENTO	37 EQUIPOS SOLICITADOS	SE LLEVO A CABO CON LOS EQUIPOS REQUERIDOS	95%
SISTEMAS	PAGINA WEB ACTUALIZADA	5 CUMPLIMIENTO	PAGINA WEB	SE LLEVO A CABO LA ACTUALIZACION DE LA PAGINA WEB	PAGINA WEB VIGENTE
REGISTROS PUBLICOS	FOLLETOS Y PUBLICIDAD DISTRIBUIDOS Y ELABORADOS	6 OPORTUNIDAD	95%	SE REPARTIERON LOS FOLLETOS Y PUBLICIDAD A LOS EMPRESARIOS	95%
REGISTROS PUBLICOS	SE LLEVO A CABO CON RENOVACION DE REGISTRO MERCANTIL	6 OPORTUNIDAD	100%	SE LLEVO A CABO LA RENOVACION Y CENSO EMPRESARIAL	90%
REGISTROS PUBLICOS	BASE DE DATOS ARROJADOS POR EL CENSO EMPRESARIAL	6 OPORTUNIDAD	95%	SE LLEVO A CABO CON LAS VISITAS REALIZADAS	95%
REGISTROS PUBLICOS	CAPACITACIONES A LOS USUARIOS	7 SATISFACCION DEL CLIENTE	95%	SE LLEVO A SATIFACCION CHARLAS PROGRAMADAS A LOS USUARIOS O EMPRESARIOS	100%
REGISTROS PUBLICOS	ESTUDIO DE COSTUMBRE MERCANTIL	5 CUMPLIMIENTO	100%	SE REALIZARON LAS COSTUMBRES MERCANTILES PROGRAMADAS	100%



REGISTROS PUBLICOS	CARPAS MOVILES REALIZADAS EN LA JURISDICCION	5 CUMPLIMIENTO	95%	SE CUBRIERON TODAS LAS EXPECTATIVAS CON LAS CARPAS MOVILES	100%
PROMOCION Y DESARROLLO	CUMPLIMIENTO CON LAS CAPACITACIONES PROYECTADAS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80%	SE CUMPLIO CON LAS CAPACITACIONES REQUERIDAS Y PROGRAMADAS	80%
PROMOCION Y DESARROLLO	SATISFACCION CON LAS CAPACITACIONES PROYECTADAS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	96%	SE LLEVO A CABO LA CAPACITACION	75%
PROMOCION Y DESARROLLO	OCUPACION DE SALON PARA LOS EVENTOS	5 CUMPLIMIENTO	81%	OCUPACION DE LA SALA DE EVENTOS	100%
PROMOCION Y DESARROLLO	CUMPLIMIENTO CON EL ALQUILER DE SALON DE EVENTOS	5 CUMPLIMIENTO	70%	OCUPACION DEL ALQUILER DE LOS SALONES	80%
PROMOCION Y DESARROLLO	CUMPLIMIENTO CON LAS CAPACITACIONES PROYECTADAS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80%	SE REALIZARON LAS CAPACITACIONES PROYECTADAS	100%
PROMOCION Y DESARROLLO	SE CUMPLIO A CABALIDAD CON EL ALQUILER DEL SALON DE EVENTOS	6 OPORTUNIDAD	21%	CUMPLIMIENTO CON ALQUILER DEL SALON DE EVENTOS	27%

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se observa que todos los procesos presentan un comportamiento tendiente a alcanzar los proyectos planteados en el plan de acción, con miras al cumplimiento del plan de trabajo 2014, cuyo fin es seguir fortaleciendo el ejercicio oportuno y efectivo del plan de trabajo.



RESUMEN POR PROCESO

En el cuadro anterior se evidencia el cumplimiento de la meta para todos los indicadores; en esta columna se encuentra el análisis de los datos y resultados.

DESARROLLO EMPRESARIAL

Medir el porcentaje de la satisfacción del cliente:

se cumplió la meta

Diplomado gestión empresarial:

se dio cumplimiento con lo establecido.

Total cumplimiento:

se cumplió con la meta establecida

Convenios gestionados:

se cumplió con todos los convenios

Cumplir con el programa:

se cumplió con lo establecido.

Se dio total cumplimiento:

se cumplió con la meta establecida.

Se llevó a cabalidad con el contenido programático:

se cumplió con la capacitación.

Se llevó a cabalidad el diagnóstico potencial exportador:

se cumplió con la meta

Se llevó a cabo la gestión con el centro de información pro export:

se cumplió con la expectativa del programa

Se cumplieron con las expectativas del punto bolsa:

se logró el objetivo satisfactoriamente

Cumplimiento con los eventos del dane:

se logró el objetivo satisfactoriamente

Informe de los pasantes:

Sede principal: Calle 15 # 4 – 33 - Sede Calle 14: Calle 14 # 9 – 35

Teléfonos: +57 (5) 589 7868 - +57 (5) 581 9928

www.ccvallidupar.org.co

Valledupar - Cesar





informes entregados por los pasantes

CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

Jornadas de conciliación:

se llevó con satisfacción las jornadas de conciliación

SISTEMAS

Actualizaciones de equipos:

Se realizaron las actualizaciones programadas

Número de equipos requeridos:

se llevó a cabo con los equipos requeridos

Página web actualizada:

se llevó a cabo la actualización de la página web

REGISTROS PUBLICOS

Folletos y publicidad distribuidos y elaborados:

Se repartieron los folletos y publicidad a los empresarios

Se llevó a cabo con renovación de registro mercantil:

se llevó a cabo la renovación y censo empresarial

Base de datos arrojados por el censo empresarial:

se llevó a cabo con las visitas realizadas

Capacitaciones a los usuarios:

se llevó a satisfacción charlas programadas a los usuarios o empresarios

Estudio de costumbre mercantil:

se realizaron las costumbres mercantiles programadas



Carpas móviles realizadas en la jurisdicción:

se cubrieron todas las expectativas con las carpas móviles

PROMOCIÓN Y DESARROLLO

Cumplimiento con las capacitaciones proyectadas:

se cumplió con las capacitaciones requeridas y programadas.

Satisfacción con las capacitaciones proyectadas:

se llevó a cabo la capacitación

Ocupación de salón para los eventos:

ocupación de la sala de eventos

Cumplimiento con el alquiler de salón de eventos:

ocupación del alquiler de los salones

Cumplimiento con las capacitaciones proyectadas:

se realizaron las capacitaciones proyectadas

Se cumplió a cabalidad con el alquiler del salón de eventos:

cumplimiento con alquiler del salón de eventos

GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Directora de Calidad