



## INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

### VIGENCIA 2015

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 2015, 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	5
2	Proceso Centro de Conciliación y Arbitraje	1
3	Proceso Logística y Eventos	2
4	Proceso Desarrollo Empresarial	8
5	Proceso Gestión Tecnológica de la Información	2

Total Indicadores en general: 18; de los cuales:

13 indicadores de cumplimiento

3 de oportunidad

2 de satisfacción del cliente

Para el año 2015 los indicadores obtuvieron un nivel de cumplimiento del 96%; 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	75%	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	96%
DESARROLLO EMPRESARIAL	CUMPLIMIENTO CON LAS CAPACITACIONES PROYECTADAS	5 CUMPLIMIENTO	80%	SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LA CAPACITACION	146%
DESARROLLO EMPRESARIAL	TOTAL CUMPLIMIENTO ASISTENTES CAPACITACIONES	5 CUMPLIMIENTO	90%	LISTADO DE ASISTENCIA	114%
DESARROLLO EMPRESARIAL	CONVENIOS GESTIONADOS	5 CUMPLIMIENTO	75%	OPORTUNIDAD	100% (7 convenios)
DESARROLLO EMPRESARIAL	SE LLEVARON A CABALIDAD LAS VISITAS A EMPRESASPOTENCIAL EXPORTADOR	5 CUMPLIMIENTO	21 EMPRESAS VISITADAS	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	21 EMPRESAS (100%)
DESARROLLO EMPRESARIAL	SENSIBILIZAR Y PROMOCIONAR DE LA CULTURA BURSATIL EN NUESTRA JURISDICCION	5 CUMPLIMIENTO	300 USUARIOS	LISTADO DE ASISTENCIA	2.341 ESTUDIANTES (780%)
DESARROLLO EMPRESARIAL	SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA EXPORTADORA EN NUESTRA JURISDICCION	5 CUMPLIMIENTO	30 EMPRESAS ATENDIDAS POR EL CENTRO DE INFORMACION	LISTADO DE ASISTENCIA	42 EMPRESAS (140%)
DESARROLLO EMPRESARIAL	SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DEL USO DE DATOS ESTADÍSTICOS EN NUESTRA JURISDICCION	5 CUMPLIMIENTO	350 USUARIOS SENSIBILIZADOS	LISTADO DE ASISTENCIA	713 PERSONAS (203%)
CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	JORNADAS DE CONCILIACION	5 CUMPLIMIENTO	2 JORNADAS REALIZADAS (100%)	SE LOGRO CON LAS EXPECTATIVAS DE LA JORNADAS DE CONCILIACION	100%



GESTION TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN	ACTUALIZACIONES DE EQUIPOS	5 CUMPLIMIENTO	16 ACTUALIZACIONES REALIZADAS (75%)	ACTUALIZACIONES REALIZADAS	100%
GESTION TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN	PAGINA WEB ACTUALIZADA	5 CUMPLIMIENTO	PAGINA WEB	SE CUMPLIO CON LA ACTUALIZACION DE LA PAGINA WEB	PAGINA WEB VIGENTE
REGISTROS PUBLICOS	FOLLETOS Y PUBLICIDAD DISTRIBUIDOS Y ELABORADOS	6 OPORTUNIDAD	5000 CARTILLAS	CARTILLAS DISTRIBUIDAS	7000 CARTILLAS (140%)
REGISTROS PUBLICOS	SE LLEVO A CABO CON RENOVACION DE REGISTRO MERCANTIL	6 OPORTUNIDAD	100% (21097)	USUARIOS RENOVADOS	99% (20906)
REGISTROS PUBLICOS	CENSO DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO ABIERTOS AL PÚBLICO	6 OPORTUNIDAD	ELABORAR UN INFORME CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CENSO A ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS AL PÚBLICO	INFORME CONSOLIDADO GENERADO	INFORME CONSOLIDADO O GENERADO
REGISTROS PUBLICOS	ESTUDIO DE COSTUMBRE MERCANTIL	5 CUMPLIMIENTO	(3) 100%	SE REALIZO EL ESTUDIO DE COSTUMBRE MERCANTIL	100%
REGISTROS PUBLICOS	CARPAS MOVILES Y CÁMARA AL PARQUE REALIZADAS EN LA JURISDICCION	5 CUMPLIMIENTO	6 CARPA MÓVIL Y 10 CÁMARA AL PARQUE	SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LAS CARPAS MOVILES	17 CARPAS MÓVILES (283%) Y LA VISITA A 12 PARQUES (120%)
LOGISTICA Y EVENTOS	SATISFACCION CON LOS EVENTOS REALIZADOS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	4,5	SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO PRESTADO	4,9
LOGISTICA Y EVENTOS	CUMPLIMIENTO DE LOS EVENTOS REALIZADOS	5 CUMPLIMIENTO	500 EVENTOS	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	630 EVENTOS (126%)



Teniendo en cuenta los anteriores resultados se demuestra que la gestión medida a través de los indicadores alcanzó un nivel de cumplimiento del 96%, 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 2015, 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.

**GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO**  
Directora de Calidad