



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

VIGENCIA 2016

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 2016, 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 Planeación Estratégica	2
2	Proceso Seguimiento y Mejora	8
3	Proceso Observatorio Socioeconómico	2
4	Proceso Gestión de Afiliados	1
5	Proceso Registros Públicos	8
6	Proceso Conciliación y Arbitraje	4
7	Proceso Logística y Eventos	3
8	Proceso Desarrollo Regional	18
9	Proceso Gestión de Comunicaciones	4
10	Proceso Gestión del Talento Humano	7
11	Proceso Gestión Tecnológica de la Información	3
12	Proceso Gestión Documental	4
13	Proceso Infraestructura y Servicios Generales	4
14	Proceso Gestión de Compras	2

Total Indicadores en general: 70; de los cuales:

32 indicadores de cumplimiento

11 de calidad

4 de cobertura

1 de confiabilidad

4 de oportunidad

18 de satisfacción del cliente



Para el año 2016 los indicadores obtuvieron un nivel de cumplimiento del 97%; se evidenció cumplimiento en las metas de los indicadores de gestión y en su respectiva medición oportuna; por lo que se evidencia cultura de calidad en el personal.

Los Resultados por Procesos se describen a continuación:

Área	Nombre del Indicador	Atributos	Meta	Fórmula y Variables que se relacionan	Cumplimiento de la meta
PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de los indicadores del sistema de gestión de calidad	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	No. De Indicadores Cumplidos/No. Total de Indicadores x 100	97%
PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de convenios Gestionados	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	N° de convenios ejecutados /N° de convenios programados *100	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia Acciones Correctivas	1 CALIDAD	>= 80%	No. De acciones correctivas implementadas/No. Acciones correctivas identificadas x100	85%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia Acciones Preventivas	1 CALIDAD	>= 90%	No. De acciones preventivas implementadas/No. Acciones preventivas identificadas x100	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de satisfacción del cliente	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	N° de calificaciones excelentes/ N° total de encuestados	93%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	PETICIONES	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=98%	No. De Peticiones contestadas antes del límite legalmente establecido / No. De Peticiones recibidas * 100%	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	QUEJAS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<= 2%	No. De quejas presentadas/ No. De usuarios atendidos	0,00%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	RECLAMOS	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<= 2%	No. De reclamos presentadas/ No. De usuarios atendidos	0,066%



SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de Satisfacción de PQR	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\geq 90\%$	N° de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR/N° de usuarios que responden la encuesta	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	No. De no conformidades de auditoria	1 CALIDAD	≤ 15	N° de no conformidades de auditoria interna y externa (sumatoria de todos los procesos)	8
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de certificado con error	1 CALIDAD	$\leq 2,5 \%$	N° de certificados con error/ N° Certificados Total Expedidos	0.08%
REGISTROS PUBLICOS	Eficiencia del proceso de renovación	2 COBERTURA	I - $\geq 60\%$ II - $>20\%$ III y IV - $>10\%$	No. De Empresas Renovadas del Periodo/ No de Empresas a renovar X 100	primer trimestre 64%, segundo trimestre 20%, tercer trimestre 9,29%, cuarto trimestre 5,53%
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente	1 CALIDAD	$\geq 90\%$	N° de calificaciones excelentes/ N° total de encuestados	94%
REGISTROS PUBLICOS	Variacion No. De Devoluciones de Documentos y Libros presentados para Registro	1 CALIDAD	$\leq 10\%$	No. Devoluciones de documentos y libros presentados periodo actual / No. Devoluciones de documentos y libros presentados anterior X 100	4.10%
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	6 OPORTUNIDAD	≤ 30 minutos	(\sum (Hora en finaliza la atención del usuario PN en el CAE- hora en la que inicia la atención del usuario PN por al asesor del CAE)) / Total de usuarios PN atendidos por el CAE	15:33
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	6 OPORTUNIDAD	≤ 45 minutos	(\sum (Hora en finaliza la atención del usuario PJ en el CAE- hora en la que inicia la atención del usuario PJ por al asesor del CAE)) / Total de usuarios PJ atendidos por el CAE	44:45



REGISTROS PUBLICOS	% de Empresas matriculadas usuarios CAE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	Número total de matrículas (usuarios CAE) / Número total usuarios atendidos CAE *100%	78%
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de satisfacción del cliente CAE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 95%	No. De personas satisfechas (excelente)/ número de personas encuestadas *100	95%
LOGISTICA Y EVENTOS	Eventosrealizados	5 CUMPLIMIENTO	250 Eventos	Numero de eventosrealizados	285
LOGISTICA Y EVENTOS	Porcentaje de calificación del servicio	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=95%	Numero de eventos por alquiler/Total de eventos	99,5%
LOGISTICA Y EVENTOS	Eventosporalquiler	5 CUMPLIMIENTO	>=25 Eventos	Numero de eventos por alquiler/Total de eventos	39
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficienciaen la Formación	1 CALIDAD	>= 70%	N° de capacitaciones realizadas/ N° de capacitaciones programadas	93%
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficaciaen la Formación	6 OPORTUNIDAD	>= 70%	N° de capacitaciones adecuadas/ N° de capacitaciones realizadas	84%
GESTION DE TALENTO HUMANO	ClimaOrganizacional	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	Resultados del climaorganizacional	81%
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de accidenteslaborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Numero de accidenteslaborales	0
GESTION DE TALENTO HUMANO	Numero de enfermedadeslaborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Numero de enfermedadeslaborales	1
GESTION DE TALENTO HUMANO	Ausentismo General	5 CUMPLIMIENTO	<=5%	N° de horas perdidas en el periodo/ N° total de horas en el periodo	0,80%
GESTION DE TALENTO HUMANO	% Cumplimiento de actividadesprogramadas	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Actividadesprogramadas/ Actividadescumplidas	93,8%



GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% cumplimiento de mantenimientoc orrectivos	5 CUMPLIMIENTO	> =80%	Numero de mantenimientos realizados/Numero de mantenimientos programados	80%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% cumplimiento de mantenimientop reventivo	5 CUMPLIMIENTO	> =80%	eventos de mantenimiento realizado/ eventos de mantenimiento programados	27%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% Áreaslimpias	5 CUMPLIMIENTO	> =90%	Numero de areas limpias/ Numero de areas totales	97%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	Número de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio	5 CUMPLIMIENTO	<=0	número de casos delictivos que se presentaron y que no fueron controlados en contra de la camara de comercio	0
COMPRAS	Calificacion promedio de los Proveedores	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<=80 puntos	sumatoria de los proveedores con el puntaje requerido/ total proveedores	80%
COMPRAS	Eficaciaen las compras	1 CALIDAD	>= 90% <=10%	Número de pedidos no entregados de inmendiato a funcionarios/Numero de pedidos realizados por funcionarios	4,8%
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% aceptación de Software desarrollados	1 CALIDAD	>=80%	Software aceptados sin observaciones/Total de software terminados en el periodo	100%
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% satisfacción de nuevossotware	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=80%	Encuestas calificadas con excelente/Total de encuestas de satisfaccion realizadas con desarrollo de software	100%
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	3 CONFIABILIDAD	>= 75%	Numero de mantenimientos realizados/Numero de mantenimientos programados	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





CONCILIACION Y ARBITRAJE	Satisfaccion del cliente	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>70%	Puntajemaximo / Puntajeobtenido	94%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las jornadas de conciliacion gratuitas	5 CUMPLIMIENTO	>70%	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas	150%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en la promocion de los servicios del Centro de Conciliacion y Arbitraje	5 CUMPLIMIENTO	>70%	Número de visitas realizadas / Número de visitas programadas	185%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de conciliacion	5 CUMPLIMIENTO	>70%	Número de solicitudes de conciliacion presentadas / Número de solicitudes de conciliacion ejecutadas	100%
OBSERVATORIO ECONOMICO	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones periodicas	5 CUMPLIMIENTO	>95%	Numero de informes de investigaciones periodicas realizadas/Numero de informes de investigaciones periodicas proyectadas	2/2=100%
OBSERVATORIO ECONOMICO	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales	5 CUMPLIMIENTO	>=95%	Numero de informes de investigaciones especiales realizadas/Numero de informes de investigaciones especiales proyectadas	260%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Compromiso de usuarios en redes sociales	2 COBERTURA	>=20%	Respuestas mes / Numero de publicaciones mes	Twitter: 165% Facebook: 253%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Monitoreo de medios	2 COBERTURA	>=50%	Medios que publican / medios locales	14/16= 87.5
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Eventos asistidos	5 CUMPLIMIENTO	>=95%	eventos invitados / eventos asistidos	147/147= 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



GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Campañas publicitarias cumplidas	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	campañas solicitadas / campañas cumplidas	42/42=100%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Número de actividades de emprendimiento ejecutadas / Numero de actividades de emprendimiento programados	190%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de emprendimiento	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas	90%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas	1425%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de capacitaciones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=85%	Nº de personas satisfechas / Nº de personas encuestadas	98%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de consultorias	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Numero de consultorias ejecutadas / Numero de consultorias programadas	200%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de consultorias	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas	100%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	numero de eventos empresariales ejecutados / Numero de eventos empresariales programados	100%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas	98%
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa carpa Movil	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Numero de carpas movil ejecutadas / Numeros de carpas movil programadas	240%



DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa Camara al Parque	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Numero Camara al Parque ejecutadas / Numero Camara al Parque programadas	280%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfaccion carpa Movil y Camara al Parque	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	Numero Personas satisfechas de Carpa Móvil y Cámara al PARque / Numero Personas Encuestadas	CARPA MOVIL: 97% CAMARA AL PARQUE: 99,7%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de convenios de desarrollo empresarial	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Número de convenios ejecutados / Numero de convenios programados	100%
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento de indicadores de observatorio economico	5 CUMPLIMIENTO	>=80%	Sumatoria de los Indicadores cumplidos de observatorio económico / Sumatoria de Indicadores proyectados a medir en el periodo	100%
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento de indicadores de desarrollo empresarial	5 CUMPLIMIENTO	>=80%	Sumatoria de los Indicadores cumplidos de desarrollo empresarial / Sumatoria de Indicadores proyectados a medir en el periodo	100%
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento de indicadores de Gestion de Informacion Empresarial	5 CUMPLIMIENTO	>=80%	Sumatoria de los Indicadores cumplidos de CIE / Sumatoria de Indicadores proyectados a medir en el periodo	100%
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Usuarios atendidos	2 COBERTURA	>=80%	Número de usuarios registrados en la PlataForma de Procolombia-DANE / Número de usuarios proyectados	3/3=100%
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Porcentaje de entrega de informacion	5 CUMPLIMIENTO	>=90%	Número de solicitudes entregadas antes de 4 dias / Número de solicitudes de informacion	31/31*100=100%



GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Satisfaccion de entrega la informacion del CIE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=85%	Número de usuarios que califican con excelente/ Total de usuarios que solicitan informacion	100%
GESTION DE AFILIADOS	Satisfaccion de Afiliados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	Afiliados que estan satisfechos con los beneficios ofrecidos/ Afiliados encuestados	98%
GESTION DOCUMENTAL	Porcentaje documentos con ciclo vital terminado	6 OPORTUNIDAD	>=70%	Documentos ciclo vital terminado/Documentos para tramitar	99,7%
GESTION DOCUMENTAL	Cumplimiento de capacitaciones	5 CUMPLIMIENTO	100%	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas	100%
GESTION DOCUMENTAL	Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo	1 CALIDAD	100%	Reuniones realizadas/ Reuniones programadas	100%
GESTION DOCUMENTAL	Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información	1 CALIDAD	>=80%	Número de expedientes mal archivados/Total de expedientes revisados	100%

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se demuestra que la gestión medida a través de los indicadores alcanzó un nivel de cumplimiento del 97%, 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 2016, cuyo fin es seguir fortaleciendo el ejercicio oportuno y efectivo del plan de trabajo.

RESUMEN POR PROCESO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

Cumplimiento de los indicadores del sistema de gestión de calidad

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

Cumplimiento de convenios Gestionados:



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:

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

Eficacia acciones preventivas:

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

Porcentaje de satisfacción del cliente:

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

Peticiones:

Indica que las peticiones que llegaron fueron resueltas sin ningún inconveniente.

Quejas

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

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

Porcentaje de Satisfacción de PQR

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, obteniéndose el 100% de satisfacción.

No. de no conformidades de auditoria:

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



OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:

% de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas:

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

% de cumplimiento de informes de investigaciones especiales:

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

GESTIÓN DE AFILIADOS:

Satisfacción de Afiliados:

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.

REGISTROS PÚBLICOS:

Porcentaje de certificado con error

Eficiencia del proceso de renovación:

Satisfacción al cliente:

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:

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 para persona natural:

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:

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



El tiempo promedio de atención fue de 44:45 minutos, resultado que cumple con la meta establecida que es ≤ 45 minutos. En el mes de diciembre se atendieron un total de 299 matrículas de 380 usuarios asesorados, que equivale a un total de 78% de matrículas realizadas por las asesorías.

% de Empresas matriculadas usuarios CAE:

En el mes de diciembre se atendieron un total de 299 matrículas de 380 usuarios asesorados, que equivale a un total de 78% de matrículas realizadas por las asesorías. R/ El resultado cumple con la meta establecida, que es $\geq 70\%$ de matrículas según el total de asesorías.

Porcentaje de satisfacción del cliente CAE:

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 $\geq 95\%$.

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente está en un 94% lo que quiere decir que sobrepasa el indicador establecido que está en 70. Esto nos permite deducir que hay un porcentaje alto en la satisfacción de los usuarios del Centro de Conciliación y Arbitraje.

Eficacia en las jornadas de conciliación gratuita:

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:

El Centro de Conciliación y Arbitraje desarrolló la publicidad de manera satisfactoria. En este caso, no solo superó la meta esperada, sino que la duplicó con el número de visitas realizadas que se hicieron con el fin de dar a conocer el portafolio de servicios de esta área.

Eficacia en las solicitudes de conciliación:

Se ejecutaron la totalidad de solicitudes presentadas superando la meta establecida.



LOGÍSTICA Y EVENTOS:

Eventos realizados:

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:

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.

Eventos de alquiler:

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

DESARROLLO REGIONAL

Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento:

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.

Porcentaje de satisfacción de emprendimiento:

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 90% de estos calificaron las actividades como Excelentes y Buenas, ubicando el indicador en la meta establecida del 90%, lo cual indica la satisfacción de las personas.

Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones:

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%). Cabe destacar que este fenómeno se debió a dos importantes convenios que se llevaron a cabo (SENA y MinJusticia)

Porcentaje de satisfacción de capacitaciones:



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

Porcentaje de cumplimiento de consultorías:

Para el Cuarto Trimestre del año 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:

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:

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:

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.

Cumplimiento del programa carpa móvil:

Para el Segundo Semestre del año 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%).

Cumplimiento del programa cámara al parque:

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:

El nivel de satisfacción se cumplió en su totalidad (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:

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%.

Cumplimiento de indicadores de observatorio económico:

Se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

Cumplimiento de indicadores de desarrollo empresarial:

Se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

Cumplimiento de indicadores de Gestión de Información Empresarial;

Se cumplieron la totalidad de los indicadores superando la meta establecida

Usuarios atendidos:

Se entregó 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:

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

Satisfacción de entrega la información del CIE:

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 COMUNICACIONES:

Compromiso de usuarios en redes sociales:

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

Monitoreo de medios:

La cámara de comercio muestra un cubrimiento en los medios locales, demostrando un 87,5% de cubrimiento.

Eventos asistidos:

Se asistió a la totalidad de eventos de 2016.

Campañas publicitarias cumplidas:

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





Se ejecutó el 100% de las campañas solicitadas

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Eficiencia en la formación:

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.

Eficacia en la formación:

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.

Clima organizacional:

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.

Número de accidentes laborales:

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

Número de enfermedades laborales:

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

Ausentismo general:

El indicador cumple la meta establecida. 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:

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

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN:



% aceptación de Software desarrollados:

Se cumple con la aceptación de la totalidad de software desarrollados.

% satisfacción de nuevo software:

Los softwares desarrollados cumplen con los requisitos establecidos por el usuario.

% cumplimiento de mantenimiento de equipos:

Se cumple con el 100% de los equipos con mantenimiento en el año 2016

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Porcentaje Documentos con ciclo vital terminado:

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.

Cumplimiento de capacitaciones:

Se realizaron la totalidad de capacitaciones programadas.

Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo:

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.

Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información:

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

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

% cumplimiento de mantenimiento correctivos:

se cumple con la meta establecida, dando solución al 80% de los daños ocurridos en la infraestructura en 2016.



% cumplimiento de mantenimiento preventivo:

El indicador no cumplió la meta, ya que se proyectó un mantenimiento según las recomendaciones del fabricante y este se no se realizó satisfactoriamente.

% Áreas limpias:

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:

No hubo casos delictivos en el año 2016 en la Cámara de Comercio de Valledupar.

GESTIÓN DE COMPRAS

Calificación promedio de los proveedores:

Se cumple con la meta establecida, dando cumplimiento a los requerimientos de calidad de la Cámara de Comercio

Eficacia en las compras:

Se cumple con la meta establecida entregando el 95,2% de los pedidos por los funcionarios.

GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Directora de Calidad