



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

VIGENCIA 2017

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 2017, 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	6
3	Proceso Observatorio Socioeconómico	2
4	Proceso Financiera	3
5	Proceso Gestión de Afiliados	3
6	Proceso Gestión Financiera	3
7	Proceso Registros Públicos	8
8	Proceso Conciliación y Arbitraje	5
9	Proceso Logística y Eventos	3
10	Proceso Desarrollo Regional	16
11	Proceso Servicios del Centro de Capacitación	3
12	Proceso Gestión de Comunicaciones	9
13	Proceso Gestión del Talento Humano	8
14	Proceso Gestión Tecnológica de la Información	3
16	Proceso Gestión Documental	4
17	Proceso Infraestructura y Servicios Generales	4
18	Proceso Gestión de Compras	2

Total Indicadores en general: 84; de los cuales:

37 indicadores de cumplimiento

10 de calidad

3 de cobertura

1 de confiabilidad

3 de costos

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



4 de oportunidad

19 de satisfacción del cliente

4 de otro tipo

Para el año 2017 los indicadores obtuvieron un nivel de cumplimiento del 95%; 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	$\geq 70\%$	$(\text{No. De Indicadores Cumplidos} / \text{No. Total de Indicadores}) \times 100\%$	95%
PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de convenios Gestionados	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 70\%$	$(\text{N}^\circ \text{ de convenios ejecutados} / \text{N}^\circ \text{ de convenios programados}) \times 100\%$	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Peticiones	1 CALIDAD	$\geq 80\%$	$(\text{No. De acciones correctivas implementadas} / \text{No. Acciones correctivas identificadas}) \times 100\%$	81%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Quejas	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\geq 98\%$	$(\text{No. De Peticiones contestadas antes del límite legalmente establecido} / \text{No. De Peticiones recibidas}) \times 100\%$	98,60%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Reclamos	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\leq 2\%$	$(\text{No. De quejas presentadas} / \text{No. De usuarios atendidos}) \times 100\%$	0,00%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de Satisfacción de PQR	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\leq 2\%$	$(\text{No. De reclamos presentadas} / \text{No. De usuarios atendidos}) \times 100\%$	0,08%



SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia Acciones Correctivas	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=90%	(N° de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR/N° de usuarios que responden la encuesta)*100%	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)	6
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de certificado con error	1 CALIDAD	<= 2,5 %	((N° de certificados con error(trimestral)/ (N° de Certificados Expedidos por la ccv (trimestral)) *100%	0,06%
REGISTROS PUBLICOS	Indicador Renovación	2 COBERTURA	I ->= 42% II->57% III -> 67% y IV->75%	(No. De Empresas Renovadas del Periodo/ No de Empresas a renovar) X 100%	86%
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente	1 CALIDAD	>= 90%	(N° de calificaciones excelentes/ N° total de encuestados)*100%	97,00%
REGISTROS PUBLICOS	Devolución de documentos	1 CALIDAD	<= 10%	((N° de Devoluciones de documentos(trimestre)) / (N° total de documentos radicados para estudio juridico(trimestre))) * 100%	8,9%
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	6 OPORTUNIDAD	<= 30 minutos	(Σ (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	19:02



REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	6 OPORTUNIDAD	<= 45 minutos	$(\sum (\text{Hora en finaliza la atención del usuario PJ en el CAE- hora en la que inicia la atención del usuario PJ por al asesor del CAE})) / \text{Total de usuarios PJ atendidos por el CAE}$	31:30:00
REGISTROS PUBLICOS	% de Empresas matriculadas usuarios CAE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	$(\text{Número total de matrículas (usuarios CAE)} / \text{Número total usuarios atendidos CAE}) * 100\%$	84.7%
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de satisfacción del cliente CAE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 95%	$(\text{No. De personas satisfechas (excelente)} / \text{número de personas encuestadas}) * 100\%$	99.3%
LOGISTICA Y EVENTOS	Número de Eventos realizados	5 CUMPLIMIENTO	250 Eventos	Numero de eventos realizados	550
LOGISTICA Y EVENTOS	Satisfacción del servicio de logística y eventos	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>=95%	$(\text{Sumatoria de la calificación obtenida} / \text{Número total de personas que calificaron}) * 100\%$	100%
LOGISTICA Y EVENTOS	Eventos por alquiler	5 CUMPLIMIENTO	25 Eventos	Numero de eventos por alquiler	6
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficiencia en la Formación	1 CALIDAD	>= 70%	$(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de capacitaciones programadas}) * 100\%$	94%
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficacia en la Formación	6 OPORTUNIDAD	>= 70%	$(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones adecuadas} / \text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}) * 100\%$	100%
GESTION DE TALENTO HUMANO	Clima Organizacional	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	Resultados del clima organizacional	86%
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de accidentes laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Numero de accidentes laborales	0



GESTION DE TALENTO HUMANO	Numero de enfermedades laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Numero de enfermedades laborales	0
GESTION DE TALENTO HUMANO	Ausentismo General	5 CUMPLIMIENTO	<=5%	(N° de horas perdidas en el periodo/ N° total de horas en el periodo)*100%	2.26%
GESTION DE TALENTO HUMANO	% Cumplimiento de actividades programadas	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Actividades cumplidas/ Actividades programadas)x 100%	92%
GESTION DE TALENTO HUMANO	No. EPP entregados/ No. de EPP programados para entrega	5 CUMPLIMIENTO	90%	(N° de EPP entregados/N° EPP Programados para Entrega)*100%	100%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% cumplimiento de mantenimiento correctivos	5 CUMPLIMIENTO	> =80%	(No de mantenimientos correctivos realizados/No de Mantenimientos Correctivos solicitados) x 100%	100%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% cumplimiento de mantenimiento preventivo	5 CUMPLIMIENTO	> =80%	(No. mantenimientos preventivos realizados/No. de mantenimientos de preventivos programados) x 100%	98.38%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% Áreas limpias	5 CUMPLIMIENTO	> =90%	(No. De áreas limpias/No. de áreas totales) x 100%	95.5%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	Número de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio	5 CUMPLIMIENTO	0	(No. De casos delictivos que se presentaron y que no fueron controlados en contra de la cámara de comercio)*100%	0%
COMPRAS	Calificación promedio de los Proveedores	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80 puntos	sumatoria de los proveedores con el puntaje requerido/ total proveedores	72



COMPRAS	Eficacia en los pedidos	1 CALIDAD	$\leq 10\%$	(Número de pedidos no entregados de inmediato a funcionarios/Numero de pedidos realizados por funcionarios)*100%	2.98%
GESTION TECNOLÓGICA DE LA INFORMACION	% aceptación de Software desarrollados	1 CALIDAD	$\geq 80\%$	(Software aceptados sin observaciones /total de software terminados en el periodo) X 100%	100%
GESTION TECNOLÓGICA DE LA INFORMACION	% satisfacción de nuevos software	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\geq 80\%$	(Encuestas calificadas con excelente /Total de encuestas de Satisfacción de Desarrollo de Software aplicadas) X 100%	100%
GESTION TECNOLÓGICA DE LA INFORMACION	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	3 CONFIABILIDAD	$\geq 75\%$	(Mantenimientos preventivos realizados / mantenimientos preventivos programados) X 100%	100%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Satisfaccion del cliente	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$>70\%$	(Puntaje obtenido/Puntaje máximo) x 100%	93%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las jornadas de conciliación gratuitas	5 CUMPLIMIENTO	$>70\%$	(No. de jornada realizadas /No. de jornadas programadas) x 100%	100%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en la promoción de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje	5 CUMPLIMIENTO	$>70\%$	(N° de visitas realizadas/ N° de visitas programadas) x 100%	125%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de conciliación	5 CUMPLIMIENTO	$>70\%$	(Número de solicitudes de conciliación ejecutadas/Número de solicitudes de conciliación presentadas) *100%	93%
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de Arbitraje	5 CUMPLIMIENTO	$>70\%$	(Número de solicitudes de arbitraje ejecutadas/Número de solicitudes de arbitraje presentadas) *100%	75%



OBSERVATORIO SOCIO ECONOMICO	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas	5 CUMPLIMIENTO	>95%	(Número de informes de investigaciones periódicas realizadas/Numero de informes de investigaciones periódicas proyectadas)*100%	100%
OBSERVATORIO SOCIO ECONOMICO	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales	5 CUMPLIMIENTO	>=95%	(No. De informes de investigaciones especiales realizadas/No. De informes de investigaciones especiales proyectados)*100%	167%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Nivel de interaccion Facebook	8 OTROS	4	(Usuarios que interactuaron en total /total de publicaciones)	17
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Nivel de interaccio instagram	8 OTROS	20	total de interacciones (me gusta, comentarios y veces guardadas) / total de publicaciones realizadas	55.1
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Monitoreo de medios	2 COBERTURA	> 50%	(Medios que publican/Medios locales)*100%	83%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Cubrimiento de eventos	2 COBERTURA	>95%	(Medios que publican/Medios locales)*100%	99%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Servicios comunicacionales prestados	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Servicios realizados/Servicios Solicitados)*100%	100%
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Promedio de noticias replicadas por medios externos	8 OTROS	7	(Total de noticias publicadas por medios externos/ Total noticias generadas)	2,8
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Nivel de interaccion twitter	8 OTROS	4	(total de retuits+total de favoritos)/total de tuits publicados	22,3



GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Promedio de impacto en publicaciones	5 CUMPLIMIENTO	20	Número de retweet máximo	46
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Rating de la emisora virtual CCV	5 CUMPLIMIENTO	100	Total de Usuarios conectados por mes	62
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número de actividades de emprendimiento ejecutadas / Numero de actividades de emprendimiento programados)*100%	167%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de emprendimiento	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas)*100%	100%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas)*100%	150%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de capacitaciones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	85%	(N° de personas satisfechas / N° de personas encuestadas)*100%	90%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de consultorías	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número de consultorías ejecutadas/ Numero de consultorías programadas)*100%	133%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de consultorías	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(Número de personas satisfechas/ Número de personas encuestadas)*100%	N.A
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales	5 CUMPLIMIENTO	90%	(número de eventos empresariales ejecutados/ Numero de eventos empresariales programados)*100%	333%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas)*100%	95%



DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa carpa Móvil	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número de carpas móvil ejecutadas/ Números de carpas móvil programadas)*100%	200%
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa Camara al Parque	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número Camara al Parque ejecutadas / Numero Camara al Parque programadas)*100%	340%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción carpa Movil	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(Numero Personas satisfechas de Carpa Móvil / Numero Personas Encuestadas)*100%	94%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción Camara al Parque	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(Numero Personas satisfechas de Cámara al Parque / Numero Personas Encuestadas)*100%	95%
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de convenios de desarrollo empresarial	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número de convenios ejecutados / Numero de convenios programados)*100%	100%
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Usuarios atendidos	5 CUMPLIMIENTO	80%	(Número de usuarios registrados en la PlataForma de Pro colombia-DANE / Número de usuarios proyectados)*100%	100%
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Porcentaje de entrega de información	5 CUMPLIMIENTO	90%	(Número de solicitudes entregadas antes de 4 días / Número de solicitudes de informacion)*100%	100%
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Satisfacción de entrega la información del CIE	5 CUMPLIMIENTO	85%	(Número de usuarios que califican con excelente/ Total de usuarios que solicitan información)*100%	100%
Biblioteca Virtual	Número de Visitantes a Biblioteca Virtual	5 CUMPLIMIENTO	50	No. Consultas Biblioteca Virtual	254



Biblioteca Virtual	Número de Material Bibliografico Prestado en Sala	5 CUMPLIMIENTO	10	No. Préstamos de libros en Sala	15
Biblioteca Virtual	Porcentaje de Satisfacción de Usuarios de Biblioteca	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	(N° de usuarios que califican excelente y bueno/ total de usuarios encuestados)*100	100%
GESTION DE AFILIADOS	Satisfacción de Afiliados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	90%	((afiliados que calificaron como excelente el servicio + afiliados que calificaron como bueno el servicio)/ afiliados encuestados que (respondieron la pregunta))*100%	97%
GESTION DE AFILIADOS	Porcentaje de afiliados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	85%	(afiliados que calificaron el servicio como excelente / total de afiliados encuestados)*100%	88%
GESTION DE AFILIADOS	Nivel de satisfacción de los servicios prestados	5 CUMPLIMIENTO	>=5%	(Total afiliados/total de comerciantes matriculados)*100%	8,7%
GESTION DOCUMENTAL	Porcentaje documentos con ciclo vital terminado	6 OPORTUNIDAD	80%	(Documentos ciclo vital terminado/Documents para tramitar)*100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información	5 CUMPLIMIENTO	10%	(Número de expedientes extraviados/Total de expedientes prestados)*100%	0%
GESTION DOCUMENTAL	Extravío de documentos y expedientes	1 CALIDAD	90%	(Reuniones realizadas/Reuniones programadas)*100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo	1 CALIDAD	20%	(Número de expedientes mal archivados/Total de expedientes revisados)*100%	0%



GESTION FINANCIERA	Endeudamiento	4 COSTOS	$\leq 50\%$	Pasivo Total / Activo Total	I SEMESTRE (JULIO): 62%
GESTION FINANCIERA	Liquidez	4 COSTOS	$\geq 1 \leq 2$	Activo corriente/ Pasivo corriente	I SEMESTRE (JULIO): 0.69%
GESTION FINANCIERA	Capital de Trabajo	4 COSTOS	> 0	Activo Corriente - Pasivo Corriente	I SEMESTRE (JULIO): - \$262.820.2 55

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se demuestra que la gestión medida a través de los indicadores alcanzó un nivel de cumplimiento del 95%, 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 2017, 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

La meta de este indicador es $\geq 70\%$, desde el primer mes de este año se ha venido cumpliendo satisfactoriamente mes a mes. se evidencia que el indicador no es inferior al 90%. Para cada uno de los indicadores incumplidos se establece una acción correctiva (con el respectivo análisis de causas y plan de acción).

Cumplimiento de convenios Gestionados:

Durante el año se gestionaron 7 convenios y se lograron ejecutar los mismos 7, cumpliendo el 100% y superando la meta.

SEGUIMIENTO Y MEJORA:

Peticiones

En total en el año 2017 fueron 21 acciones correctivas identificadas, más 10 acciones correctivas que quedaron abiertas del año 2016 dan como resultado 31 acciones identificadas, de la cuales se cerraron 25, cumpliendo la meta de mayor o igual al 80% alcanzando 80,64% de implementación.



Quejas

Durante el mes de diciembre, se recibieron un total de 75 derechos de petición; siendo contestadas 74 dentro del término meta, dando como resultado un 98.6%. Se evidencia un cumplimiento del indicador desde el mes de febrero, para el año 2017 se contestaron a tiempo 1391 de un total de 1417, lo que equivale al 98, 2% para la totalidad del año.

Reclamos

Se cumple el indicador para todo el año con la meta establecida para el indicador de quejas ya que la meta es menor $\leq 2\%$.

Porcentaje de Satisfacción de PQR

Se cumple con la meta del indicador el cual es de $\leq 2\%$, para todo el año 2017.

Eficacia acciones correctivas

En este análisis podemos apreciar que para el año 2017 se cumple a total cabalidad el indicador, lo que de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción del servicio, la totalidad dieron una calificación satisfactoria en cuanto a la información enviada, cumpliendo la meta del indicador.

No. de no conformidades de auditoria:

Después de realizada la auditoria interna y análisis de los hallazgos encontrados, se concluye que la Cámara de comercio de Valledupar en el año 2017, cumplió con los requisitos establecidos por la ley que le cobija y los contemplados en la norma ISO 9001:2015.

OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:

% de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas:

Los 2 informes de investigaciones periódicas realizadas por el Observatorio Socioeconómico son la Encuesta de Seguridad Humana y el Boletín de Dinámica Empresarial. Para el 2017 se proyectaron 1 informe mensual de cada una (12 en el año), es decir, 24 informes en total.

% de cumplimiento de informes de investigaciones especiales:

En el año se realizaron en total 10 investigaciones, de 6 proyectadas.

GESTIÓN DE AFILIADOS:

Satisfacción de Afiliados:

Teniendo en cuenta la metodología anteriormente descrita, se pudo establecer que el 97 % de los afiliados se encuentra plenamente satisfechos con los beneficios que le brinda la Cámara de Comercio de Valledupar. Lo que indica un cumplimiento satisfactorio de la meta establecida.

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



Porcentaje de afiliados:

Este indicador se cumplió desde su creación en el mes de julio. La gestión adelantada por el equipo de trabajo de Afiliados, permitió la atención personalizada a través de visitas a 305 afiliados, de los cuales el 88%, consideró que el servicio prestado había sido excelente, mientras que el 22% restante lo catalogó como bueno. Esta calificación cumple con la meta establecida del 85%.

Nivel de satisfacción de los servicios prestados:

Se pudo establecer que la cantidad de afiliados asciende al 8.7% del total de matrículas de personas naturales, jurídicas y sucursales renovados a marzo 31 del año 2017.

REGISTROS PÚBLICOS:

Porcentaje de certificado con error

El control de calidad implementado en registros públicos para de revisar la información digitada en el sistema ha generado que se mantengan los estándares de calidad fijados, cumpliendo las metas establecidas, en el caso del porcentaje de certificado con error. Para el cuarto trimestre del año se identificaron 9 certificados con errores, de un total de 14.144 certificados expedidos.

Indicador renovación:

Este indicador logró exceder la meta establecida en 11 puntos porcentuales al alcanzar la renovación del 86% de las matrículas con potencial de renovación, hecho que demuestra que el esfuerzo realizado por la entidad para sensibilizar a los comerciantes sobre la importancia de renovar su registro, ha dado frutos.

Satisfacción al cliente:

Durante el mes de diciembre tuvo lugar un incremento en el nivel de excelencia en la atención al usuario, logrando la percepción de buen servicio más alta del 2017, al situarse en el 97%. A lo largo de todo el año la calificación que los usuarios dieron al servicio recibido ha sobrepasado la meta establecida del 90 % y es muestra del compromiso de los funcionarios del área.

Devolución de documentos:

Luego del incremento en el porcentaje de las devoluciones presentado durante el tercer trimestre, para el cual se generó una acción correctiva, el afianzamiento de las actividades de promoción de devolución y la asesoría personalizada a los usuarios, permitió que se disminuyeran los documentos devueltos a 8.9% de los documentos estudiados por parte del equipo de abogados.

Tiempo promedio de atención CAE para persona natural:

Se evidencia el cumplimiento del tiempo establecido para todo el año 2017, siendo este inferior en los 2 últimos meses del año. Para el mes de diciembre, de la calificación tomada del digi turno de los 51 turnos atendidos, da como resultado un tiempo promedio de atención de 19:02, alcanzado la meta establecida de ≤30 minutos.

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



Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica:

De la totalidad de la calificación tomada del digi turno de los 13 turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, dando como resultado un tiempo promedio de atención 31:30 minutos. resultado que cumple con la meta establecida que es ≤ 45 minutos.

% de Empresas matriculadas usuarios CAE:

Se evidencia el cumplimiento del indicador para todo el año 2017, encontrándose que en el mes de diciembre se atendieron un total de 72 matrículas de 85 usuarios asesorados, que equivale a un total de 84.7% de matrículas realizadas por las asesorías. El resultado cumple con la meta establecida, que es $\geq 80\%$ de matrículas según el total de asesorías.

Porcentaje de satisfacción del cliente CAE:

Se evidencia un incremento del indicador para los 2 últimos meses del año. 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 $\geq 95\%$. Se cumple con la meta del indicador que es $\geq 95\%$, de satisfacción al cliente.

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente está por encima del 70% para los 4 trimestres del año. 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:

Se cumplió al 100% con lo programado en el plan de trabajo anual; lo que significa que se cumplió con éxito la meta programada.

Eficacia en la promoción de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje:

Podemos analizar, que se cumplió y se superó la meta a lo programado en el año en el plan de trabajo.

Eficacia en las solicitudes de conciliación:

La satisfacción del cliente está en un 93%, lo que quiere decir que sobrepasa el indicador establecido que está en 70%. Esto nos permite deducir que hay un porcentaje alto en la eficacia de las solicitudes de conciliación y que, para el segundo semestre, solo tres casos son los que no se han ejecutado porque se encuentran en proceso.

Eficacia en las solicitudes de arbitraje:

Se presentaron 4 solicitudes de Arbitraje en el año 2017, cumpliendo cada una de estas con el procedimiento estipulado en nuestro reglamento interno, rigiéndose en los principios de eficiencia, celeridad, y eficiencia en las presentaciones de las solicitudes.

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



LOGÍSTICA Y EVENTOS:

Número de Eventos realizados:

Se supera la meta establecida del indicador de manera satisfactoria, dando como resultado el cumplimiento de las metas trazadas para el año 2017.

Satisfacción del servicio de logística y eventos:

En la medición de los dos semestres se pudo analizar una satisfacción total de los servicios de los auditorios; lo que nos garantiza el excelente desempeño al servicio de los empresarios.

Eventos por alquiler:

El indicador Eventos por Alquiler, cumple con la meta para el primer semestre, pero no para el segundo semestre, ya que por política de Presidencia Ejecutiva se decide a las personas que soliciten alquiler, realizar préstamos de salones. Por este indicador se levanta una Acción Correctiva por su incumplimiento.

DESARROLLO REGIONAL

Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento:

Este indicador supero la meta para todos los trimestres del año. Para el Cuarto Trimestre del año en curso se realizaron 30 actividades de emprendimiento, esto permitió superar la meta programada de 18 actividades, ubicando el indicador de cumplimiento en un 167% con respecto a la meta, estas actividades contaron con la asistencia de 1192 personas.

Porcentaje de satisfacción de emprendimiento:

Este indicador se cumplió para todos los trimestres del año. En el tercer y cuarto Trimestre la meta de satisfacción que mide las actividades de emprendimiento realizadas por la oficina de desarrollo regional (90%) fue superada ubicándose en un 100%, lo que refleja el compromiso de los funcionarios que están en el área para desarrollar dichas actividades con un alto grado de calidad.

Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones:

Este indicador se superó gratamente para todos los trimestres del año. Para el cuarto Trimestre del año se programó la ejecución de 10 capacitaciones, al Final del mismo se logró superar el número programado (se realizaron 15), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese alcanzada (150%).

Porcentaje de satisfacción de capacitaciones:

La meta se superó para todos los trimestres del año. En el cuarto trimestre durante el proceso de tabulación de encuestas se obtuvieron 390 calificaciones como Excelentes, brindando al indicador un porcentaje del 90%, ubicándolo por encima de la meta establecida en el 85%.

Porcentaje de cumplimiento de consultorías:

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



Para el cuarto Trimestre del año se programó la ejecución de 3 Consultorías, al Final del mismo se logró superar el número programado (se realizaron 4), esto permitió que la meta programada para este indicador (90%) fuese alcanzada (133%).

Porcentaje de satisfacción de consultorías:

Para este Trimestre se continua con las empresas que iniciaron el proceso durante el año 2017, se tiene programado el cierre de dos (2) de las mismas, para poder tener un estimado de la satisfacción durante este año a través de este ejercicio.

Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales:

Para el Año 2017 se proyectó la realización de Tres Eventos Empresariales, al Final del mismo se logró superar sobre manera el indicador programado (se realizaron 10 Eventos: 1 Rueda de Negocios, 3 Ruedas Financieras y 6 Muestras/Ferias Empresariales)), esto permitió que la meta para este indicador (90%) se cumpliera en un 333%.

Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales:

En este año 2017 se realizaron 44 encuestas a los asistentes a los diferentes eventos Empresariales. En este orden de ideas, 42 calificaron las mismas como Excelentes y Buenas brindando al indicador un porcentaje del 95%, 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:

Para el año 2017 se proyectó la ejecución de 10 Carpa Móviles en total. Al Final del mismo se logró superar el número programado (se realizaron 22 durante todo el año), para un total de 10 en este Segundo Semestre, esto permitió que la meta establecida para este indicador (90%) fuese superada (200%).

Cumplimiento del programa cámara al parque:

Para este año 2017 se programa la ejecución de 20 actividades de Cámara al Parque. En este sentido se observa que para dicho semestre esta meta ha logrado ser superada por encima de lo establecido en el indicador, ubicándolo en un 340% con 34 actividades de CAP, frente al 90% estimado para el logro de los objetivos señalados.

Porcentaje de satisfacción carpa móvil:

Para cada semestre, en la ejecución de las actividades de Carpa Móvil en los municipios de nuestra jurisdicción, el nivel de Satisfacción por parte de las personas atendidas en la misma, alcanzó un promedio del 94%, logrando de esta manera no solo cumplir con el indicador establecido, sino lograr superarlo.

Porcentaje de satisfacción de cámara al parque:

Para cada semestre, en la ejecución de las actividades de Cámara al Parque logrando de esta manera no solo cumplir con el indicador establecido, sino superarlo.



Porcentaje de cumplimiento de convenios de desarrollo empresarial:

Para el Año 2017 se direccionaron Siete (7) Convenios interinstitucionales al área de Desarrollo Empresarial de los cuales se ejecutaron cabalmente Siete (7) dando cumplimiento del 100% a dicho indicador.

Usuarios atendidos:

Durante el año 2017 se atendió al público que solicitó alguna información relacionada con las estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE y se brindó asesoría de Comercio Exterior, se supera la meta establecida para el indicador de $\geq 80\%$.

Porcentaje de entrega de información:

Para los tres trimestres finales del año se cumple la meta del indicador la cual tiene como porcentaje $\geq 90\%$ de solicitudes entregadas antes de cuatro días hábiles, logrando el 100% para el tercero y cuarto trimestre. Esto evidencia que la acción correctiva generada en el primer trimestre fue eficaz.

Satisfacción de entrega la información del CIE:

Se cumple con el indicador de satisfacción, superando la meta de $\geq 85\%$ de satisfacción para todos los trimestres del año.

Número de Visitantes a Biblioteca Virtual:

Para todo el año 2017 la cantidad de visitas que se realizaron al aplicativo web de la Biblioteca Virtual superó la meta establecida de 50 visitas mensuales, teniéndose un promedio de 414 visitas mensuales desde el mes de mayo.

Número de Material Bibliográfico Prestado en Sala:

El Préstamo de Material Bibliográfico en Sala se cumplió desde el inicio de su cálculo en el mes de junio, siendo este mes el de más bajo valor.

Porcentaje de Satisfacción de Usuarios de Biblioteca:

El Porcentaje de Satisfacción de Usuarios de Biblioteca fue del 100%, en total fueron 48 calificaciones excelentes en el trimestre, de 54 usuarios en sala, faltan 65 calificaciones por des configuración del celular de calificaciones, por lo tanto, solo calificaron 48 usuarios.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES:

Nivel de interacción Facebook:

Este indicador se cumplió desde el inicio de su cálculo. Para el caso de Facebook, se realizaron 15 publicaciones en el mes de diciembre, las cuales generaron 255 interacciones, lo que equivale a 17 en cuanto se refiere a promedio de interacción.



Nivel de interacción Instagram:

Este indicador se cumplió desde el inicio de su cálculo. Para el mes de diciembre se difundieron 18 publicaciones en Instagram, las cuales generaron 933 interacciones, mientras que en el mes de noviembre se hicieron 24 publicaciones, las cuales generaron 1156 interacciones.

Monitoreo de medios:

La meta establecida para este indicador es del 50%, cumpliéndose para los dos semestres. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 83% de la base total de medios locales, integrada por 19 medios, 17 de éstos publican o replican la información emitida, lo que significa que estamos superando la meta en un 33% para el mes de diciembre.

Cubrimiento de eventos:

La meta para este indicador es de 95%. Con un total de 102 eventos asistidos se cumplió y se sobrepasó la meta establecida, a pesar que no se asistió a uno (1) de los eventos invitados por simultaneidad en las actividades programadas, para lo cual se activó el plan de contingencia.

Servicios comunicacionales prestados:

Este indicador, que tiene como meta el 90% del cumplimiento de las solicitudes de campañas realizadas, evidenciándose un cumplimiento del 100% para todos los trimestres del año, para el mes de diciembre se realizó la recepción de 99 campañas publicitarias que fueron solicitadas, mediante formato, por las diferentes áreas estratégicas que integran la entidad.

Promedio de noticias replicadas por medios externos:

La meta establecida para este indicador es 7. Desde el mes de julio hasta el mes de diciembre se generaron 6 noticias desde el área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, las cuales fueron replicadas 17 veces por diferentes medios de comunicación, no obstante, no se cumplió la meta, obteniendo un promedio de 2,8. Por lo anterior, se levantó una acción correctiva.

Nivel de interacción Twitter:

De acuerdo con los datos mensuales arrojados por la cuenta web Twitonomy, en el mes de diciembre se emitieron 118 publicaciones, de las cuales se obtuvo un total de 1288 retweets con un promedio de 22,3 retweets por cada publicación y 1352 me gusta.

Promedio de impacto en publicaciones:

Para todos los meses del año se cumple el indicador, evidenciándose un incremento del mismo para los meses de noviembre y diciembre. En el mes de diciembre el número de retweet máximo fue de 46 el cual se cumple con la meta del mes satisfactoriamente, ya que la meta es de 20



Rating de la emisora virtual CCV:

Para este mes de diciembre, posterior al lanzamiento de la emisora virtual a través de rueda de prensa, no se cumplió la meta, pero para ser la cuarta medición de este proceso comunicacional, se evidencia audiencia significativa de 62 usuarios por programa. Se hace el compromiso que en el transcurso de este año 2018 se cumpla la meta establecida.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Eficiencia en la formación:

El indicador de Eficiencia en la formación muestra cumplimiento para los dos semestres del año, evidenciándose que en el segundo semestre se cumplió con un 94% con la proyección que se tenía sobre el número total de capacitaciones, es de aclarar que los funcionarios también recibieron, socializaciones y actividades en diferentes áreas de la entidad.

Eficacia en la formación:

El indicador de eficacia en la formación muestra que la meta fue cumplida en un 91% y 100% cada semestre del año; logrando evaluar a los funcionarios que participaron en las diferentes capacitaciones. Así mismo durante el segundo semestre se realizaron nuevamente capacitaciones a los funcionarios para quienes la formación no fue eficaz.

Clima organizacional:

En el primer Semestre del año se evidencia que un 86% de los encuestados se siente satisfecho con el ambiente de trabajo que se percibe en la entidad, la encuesta permite observar otro tipo de preguntas que podrán dar un análisis más profundo sobre las oportunidades de mejora en todo lo relacionado a la estabilidad física y emocional de los funcionarios.

Número de accidentes laborales:

El indicador cumplió la meta, ya que solo se reportaron 3 accidentes laborales, obteniendo un máximo de 2 en segundo trimestre y este se cumplió ≤ 3 satisfactorio.

Número de enfermedades laborales:

El indicador cumplió la meta, ya que no se presentaron enfermedades laborales en este año.

Ausentismo general:

El indicador de ausentismo se cumplió para la totalidad del año, se evidencia un aumento en diciembre debido al aumento de los permisos personales por las festividades, sin embargo, el indicador se encuentra debajo de la meta.



% Cumplimiento de actividades programadas:

El indicador relacionado a cumplimiento de actividades se ejecutó en un 92%. Quedando pendiente la programación nuevamente de la capacitación con la ARL.

No. EPP entregados/ No. de EPP programados para entrega:

El indicador cumplió la meta, entregando a final de año la totalidad de EPP.

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN:

% aceptación de Software desarrollados:

El porcentaje de software desarrollados se cumplió a total cabalidad ya que superó la meta que es de un $\geq 80\%$

% satisfacción de nuevo software:

El porcentaje de satisfacción de nuevos software se cumplió a total cabalidad ya que superó la meta que es de un $\geq 80\%$

% cumplimiento de mantenimiento de equipos:

En el porcentaje de cumplimiento a los equipos en este IV trimestre se cumplió con la meta a total cabalidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL:

porcentaje Documentos con ciclo vital terminado:

La meta se cumplió para todo el año 2017. De 1.322 documentos que ingresaron a la entidad durante el mes de diciembre, 1.322 documentos han culminado su ciclo vital y ninguno está en proceso de trámite. La meta era que, el 80% de los documentos terminaran su ciclo vital, en el mes de diciembre el 100% de los documentos cumplieron con el objetivo.

Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información:

Este indicador se cumple para todo el año 2017. La meta era que, solo el 10% de los expedientes prestados pudieran remotamente presentar pérdida o extravío; para el segundo semestre del año el 100% de los expedientes prestados se encuentran debidamente archivados, por lo tanto, el porcentaje de extravío de documentos y expedientes es de 0%.

Extravío de documentos y expedientes:

Durante el segundo semestre del 2017, 2 reuniones se programaron y ejecutaron. La meta era que el 90% de las reuniones programadas se realizaran así, el 100% de las reuniones programadas se realizaron durante el año 2017. Esto quiere decir, que se ha cumplido la meta.



Cumplimiento de reuniones de Comité interno de archivo:

Este indicador se cumple para los dos semestres del año. Se realizó un muestreo de 30 expedientes para cada semestre, revisando su ubicación respectiva, información recolectada de aquellos que realizaron algún acto reciente, a lo cual todos los expedientes se encontraron en su lugar dando resultado a 0 extravíos o mal archivados.

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

% cumplimiento de mantenimiento correctivos:

Se cumplieron todos los indicadores satisfactoriamente, mejorando notablemente el cumplimiento para los dos últimos trimestres.

% cumplimiento de mantenimiento preventivo:

Se cumplieron todos los indicadores satisfactoriamente, evidenciándose una mejora para el cuarto trimestre.

% Áreas limpias:

Se cumplieron todos los indicadores satisfactoriamente, evidenciándose una mejora a partir de marzo.

Número de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio:

Se cumplieron todos los indicadores satisfactoriamente, no presentándose ningún acto delictivo.

GESTIÓN DE COMPRAS

Calificación promedio de los proveedores:

Para el segundo trimestre, este indicador da como resultado 72 puntos por debajo de la meta que son 80 puntos, por lo tanto, no se cumple con el indicador Calificación promedio de los proveedores. De acuerdo a esto se generó una acción correctiva para analizar el impacto de la modificación realizada al manual de contratación y establecer el plan de acción.

Eficacia en los pedidos:

Este indicador arroja un resultado de 2.98% que se encuentra por debajo del rango definido como menor o igual al 10% de pedidos no entregados durante el semestre. Por lo tanto, se cumple con el objetivo señalado para el indicador de eficacia en los pedidos.

GESTIÓN AFILIADOS:

Porcentaje de afiliados:



Este indicador se cumplió desde su creación en el mes de julio. La gestión adelantada por el equipo de trabajo de Afiliados, permitió la atención personalizada a través de visitas a 305 afiliados, de los cuales el 88%, consideró que el servicio prestado había sido excelente, mientras que el 22% restante lo catalogó como bueno. Esta calificación cumple con la meta establecida del 85%.

satisfacción de Afiliados

Teniendo en cuenta la metodología anteriormente descrita, se pudo establecer que el 97 % de los afiliados se encuentra plenamente satisfechos con los beneficios que le brinda la Cámara de Comercio de Valledupar. Lo que indica un cumplimiento satisfactorio de la meta establecida.

Nivel de satisfacción de los servicios prestados:

Se pudo establecer que la cantidad de afiliados asciende al 8.7% del total de matrículas de personas naturales, jurídicas y sucursales renovados a marzo 31 del año 2017.

GESTIÓN FINANCIERA:

Endeudamiento:

No se cumple la meta establecida, debido a que el resultado del indicador de endeudamiento equivale al 62% y la meta está en un porcentaje menor al 50%. El incumplimiento de este indicador se debe a inversiones realizadas en las oficinas de la entidad y para su financiación la administración debió acudir al apalancamiento financiero. Se genera una acción correctiva.

Liquidez:

No se cumple la meta establecida para el indicador de liquidez; debido a que el resultado del indicador de liquidez equivale a 0.69 y la meta está en un valor mayor a 1 pero menor a 2. El incumplimiento de este indicador se debe a inversiones realizadas en las oficinas de la entidad. De acuerdo al incumplimiento de este indicador se genera una acción correctiva.

Capital de Trabajo:

No se cumple la meta establecida para el indicador de capital de trabajo; debido a que el resultado del indicador de capital de trabajo es menor a 0. De acuerdo al incumplimiento de este indicador se genera una acción correctiva.

GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Directora de Calidad