



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

VIGENCIA 2018

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 2018, 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 Observatorio Sicosocial	4
5	Proceso Gestión de Afiliados	3
7	Proceso Registros Públicos	14
8	Proceso Conciliación y Arbitraje	5
9	Proceso Logística y Eventos	3
10	Proceso Desarrollo Regional	10
11	Proceso Servicios del Centro de Capacitación	12
12	Proceso Gestión de Comunicaciones	9
13	Proceso Gestión del Talento Humano	13
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: 96; de los cuales:

42 indicadores de cumplimiento

7 de calidad

12 de cobertura

2 de confiabilidad

1 de costos

5 de oportunidad

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

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

www.ccvalledupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



27 de satisfacción del cliente

Para este año 2018 los indicadores obtuvieron un nivel de cumplimiento del 94,6%; 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 / Total indicadores)*100%	94,6
PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de convenios gestionados	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(N° de convenios ejecutados / N° de convenios programados)*100%	100
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	Porcentaje de satisfacción de nuevos software	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	(Encuestas calificadas con excelente / Total de encuestas de Satisfacción de Desarrollo de Software aplicadas)*100%	100
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	Porcentaje de aceptación de software desarrollados	1 CALIDAD	>= 80%	(Software aceptados sin observaciones / Total de software terminados en el periodo)*100%	100
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	3 CONFIABILIDAD	>= 75%	(Mantenimientos preventivos realizados / mantenimientos preventivos programados)*100%	100
GESTION DE AFILIADOS	Satisfacción de afiliados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(Afiliados que estan satisfechos con los beneficios ofrecidos / Afiliados encuestados)*100%	98,82
GESTION DE AFILIADOS	Porcentaje de afiliados	2 COBERTURA	>= 5%	(Afiliados en el periodo / Total de comerciantes inscritos)*100%	9,7



GESTION DE AFILIADOS	Nivel de satisfacción de los servicios prestados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 85%	((Afiliados que calificaron el servicio como excelente + Afiliados que calificaron el servicio como bueno) / Total de afiliados encuestados)*100%	95,38
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Peticiones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 98%	(N° de peticiones contestadas antes de la fecha limite / N° de peticiones recibidas)*100%	100
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Quejas	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<= 2%	(N° de quejas presentadas / N° de usuarios atendidos)*100%	0
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Reclamos	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<= 2%	(N° de reclamos presentados / N° de usuarios atendidos)*100%	0,04
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de satisfacción de PQR	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR)*100%	100
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia acciones correctivas	1 CALIDAD	>= 80%	(N° de acciones correctivas implementadas / N° de acciones correctivas identificadas)*100%	80
SEGUIMIENTO Y MEJORA	No. de no conformidades de la auditoria	1 CALIDAD	<= 30	N° de no conformidades de auditoria interna y externa (sumatoria de todos los procesos)	25
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de certificado con error	1 CALIDAD	<= 2.5%	(N° de documentos inscritos (trimestre) / Total de documentos sujetos a registro radicados)*100%	0,03
REGISTROS PUBLICOS	Inscripción de documentos	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(N° de personas satisfechas / N° de personas encuestadas)*100%	89



REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	6 OPORTUNIDAD	<= 30	(\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	21
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	6 OPORTUNIDAD	<= 45	(\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	34
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de satisfacción del cliente CAE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 95%	(N° de matrículas renovadas / N° de matrículas con potencial de renovación)*100%	99,68
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción del cliente - Global	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° de calificaciones excelentes / N° total de encuestados)*100%	98,15
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de empresas matriculadas usuarios CAE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(N° de calificaciones excelentes / N° total de encuestados)*100%	53,7
REGISTROS PUBLICOS	Indicador renovación	2 COBERTURA	III >= 42%; VI >= 57%; IX >= 67%; XII >= 75%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	89,13
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente - sede calle 14	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	99,76
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente - sede principal	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	98,1
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - Bosconia	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	93,59

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





REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - El Copey	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No.Eventos Empresariales ejecutados / No.Eventos Empresariales programados)*100%	91,89
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - La Jagua de Ibirico	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No.Carpa móvil ejecutadas / No. Carpa Móvil programadas)*100%	98,63
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - Agustín Codazzi	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° de Usuarios Registrados en las Plataformas de ProColombia - DANE / N° de Usuarios Proyectados)*100%	100
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Cámara al Parque ejecutadas / No. Cámara al Parque programadas)*100%	140
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa carpa movil	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Personas satisfechas de Carpa Móvil y Cámara al Parque / No. Personas encuestadas)*100%	100
DESARROLLO REGIONAL	Usuarios atendidos	2 COBERTURA	>= 80%	(N° solicitudes entregadas antes de 4 días / N° de solicitudes de información)*100%	136
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa cámara al parque	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(N° de usuarios que califican con excelente / Total de usuarios que solicitan información)*100%	122,22
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfaccion de carpa móvil y cámara al parque	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No. Personas satisfechas / No. Personas encuestadas)*100%	93,72
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de entrega de información	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No. Proyectos Aprobados / No. De Proyectos Programados)*100%	97,06



DESARROLLO REGIONAL	Satisfacción de entrega la información del CIE	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 85%	(N° de Calificación Bueno y Excelente / Total de beneficiarios encuestados)*100%	91,91
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(\sum total de preguntas de la totalidad de encuestas realizadas / (n°total de encuestas realizadas *20))*100%	90,83
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de proyectos aprobados	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(Eventos asistidos / Eventos invitados)*100%	143
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de beneficiarios Cluster	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(Medios que publican / Medios locales)*100%	100
LOGISTICA Y EVENTOS	Satisfacción del servicio de logística y eventos	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 95%	(Servicios prestados / servicios solicitados)*100%	99,85
LOGISTICA Y EVENTOS	Eventos realizados	5 CUMPLIMIENTO	>= 250	No. de eventos realizados	443
LOGISTICA Y EVENTOS	Eventos por alquiler	5 CUMPLIMIENTO	>= 12	No. de eventos por alquiler	25
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Twitter	2 COBERTURA	>= 15	(Total de retuits + Total de favoritos) / Total de tuits publicados	25
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Cubrimiento de eventos	5 CUMPLIMIENTO	>= 95%	(N° de visitas realizadas / N° de visitas programadas)*100%	100



COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Promedio de impacto en publicaciones	2 COBERTURA	>= 20	Número de retweet máximo	269
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Facebook	2 COBERTURA	>= 10	Usuarios que interactuaron en total / total de publicaciones	152,43
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Instagram	2 COBERTURA	>= 20	Total de interacciones (Me gusta, comentarios y veces guardadas) / Total de publicaciones realizadas	23,14
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Rating de la emisora virtual	2 COBERTURA	>= 100	Pico de usuarios conectados por mes	57
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Promedio de noticias replicadas por medios externos	2 COBERTURA	>= 7	Total de noticias publicadas por medios externos / Total noticias generadas	30
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Monitoreo de medios	2 COBERTURA	>= 50%	(Documentos ciclo vital terminado / Documentos para tramitar)*100%	72,22
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	servicios comunicacionales prestados	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(Número de expedientes mal archivados / Total de expedientes revisados)*100%	100
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Satisfacción del cliente	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 70%	(Número de expedientes extraviados / Total de expediente prestados)*100%	92
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de conciliación	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(Reuniones realizadas / Reuniones programada)*100%	100
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las jornadas de conciliación gratuita	2 COBERTURA	>= 70%	(No. De informes de investigaciones periódicas realizados / No. De informes de investigaciones	100



				periódicas proyectados)*100%	
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en la promoción de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje	2 COBERTURA	$\geq 70\%$	(No. De informes de investigaciones especiales realizadas / No. De informes de investigaciones especiales proyectados)*100%	116,67
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de arbitraje	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 70\%$	(No. Horas perdidas en el periodo / No. Total de horas periodo)*100%	100
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% cumplimiento de mantenimiento correctivos	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 80\%$	(Actividades cumplidas / No. Actividades programadas)*100%	100
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% cumplimiento de mantenimiento preventivo	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 80\%$	(N° acciones correctivas implementadas / N° acciones correctivas propuestas)*100%	100
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% Áreas limpias	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 90\%$	(N° de EPP entregados / N° de EPP programados para entrega)*100%	98,61
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	Número de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio	5 CUMPLIMIENTO	≤ 0	No. casos delictivos que se presentaron y que no fueron controlados en contra de la cámara de comercio	0
GESTION DE COMPRAS	Calificación promedio de los proveedores	3 CONFIABILIDAD	≥ 70	Sumatoria de los proveedores con el puntaje requerido / Total proveedores evaluados	86,56
GESTION DE COMPRAS	Eficacia en los pedidos	5 CUMPLIMIENTO	$\leq 10\%$	(Resultados de Clima Organizacional)*100%	2,43



GESTION DOCUMENTAL	Documentos con ciclo vital terminado	6 OPORTUNIDAD	>= 80%	(Número de ítems de la matriz legal cumplidos / Número de ítems de la matriz legal identificados)*100%	97,81
GESTION DOCUMENTAL	Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información	1 CALIDAD	<= 20%	(Actividades del Presupuesto ejecutado / Actividades presupuesto programadas)*100%	0
GESTION DOCUMENTAL	Extravío de documentos y expedientes.	5 CUMPLIMIENTO	<= 10%	(N° Personas Satisfechas / N° personas Encuestadas)*100%	0
GESTION DOCUMENTAL	Cumplimiento de reuniones de Comité interno de archivo	1 CALIDAD	>= 90%	(Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas)*100%	100
OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO	% de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas realizadas	5 CUMPLIMIENTO	>= 100%	(No. Personas Satisfechas / No. Personas Encuestadas)*100%	100
OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO	% de cumplimiento de informes de investigaciones especiales realizadas	5 CUMPLIMIENTO	>= 100%	(No. Capacitaciones realizadas / No. Total Capacitaciones programadas)*100%	100
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de accidentes laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Número de accidentes laborales	1
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de enfermedades laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Número de enfermedades laborales	0
GESTION DE TALENTO HUMANO	Ausentismo general	5 CUMPLIMIENTO	<= 5%	(No. Empresas Satisfechas / No. de Encuestas de satisfacción)*100%	1,78



GESTION DE TALENTO HUMANO	% Cumplimiento de actividades programadas	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Actividades de RSE ejecutadas / No Actividades Programadas)*100%	83,33
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de acciones correctivas	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Planes de Negocios formulado / /No. Planes de Negocios Proyectados * 100)*100%	100
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de E.P.P	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Planes de Negocios Financiados / /No. Planes de Formulados*100)*100%	100
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficiencia en la formación	1 CALIDAD	>= 70%	(No. De Encuestas Psicosociales realizadas / No. Encuestas Programadas*100)*100%	93,1
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficacia en la formación	6 OPORTUNIDAD	>= 70%	(No. De Talleres Psicosociales realizados / No. Talleres Programados*100)*100%	100
GESTION DE TALENTO HUMANO	Clima organizacional	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	(No. De Personas satisfechas / No. Total de encuestas realizadas*100)*100%	91
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de incidentes laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Número de incidentes laborales	0
GESTION DE TALENTO HUMANO	% de cumplimiento de la matriz legal	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(Luego de realizar auditoria interna el día 18 de Diciembre de 2018 al sistema de seguridad y salud en el trabajo se identificó según la revisión de la resolución 1111 de 2017 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes que el	31,67



				sistema se encuentra cumpliendo 26.75% .	
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de reportes de actos y condiciones inseguras	6 OPORTUNIDAD	<= 3	Número de reportes de actos y condiciones inseguras	1
GESTION DE TALENTO HUMANO	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto	5 CUMPLIMIENTO	>= 100%	(Durante el año 2018 se cumplió con las 7 actividades presupuestadas las cuales fueron las siguientes 1. Identificar, Evaluar, Valorar y Establecer controles para los riesgos Laborales a los que están expuestos los funcionarios 2. Programación y Realización de Auditoria interna al SG-SST 3. Realizar revisión por la dirección al SG-SST 4.	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Consultas virtuales en biblioteca	5 CUMPLIMIENTO	>= 100	No. Consultas Biblioteca Virtual	147
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Préstamo de libros en biblioteca	5 CUMPLIMIENTO	>= 15	No. Préstamos de libros en Sala	32
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de satisfacción servicios en biblioteca	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(el indicador logró una satisfacción del 97% superando la meta establecida en 90% para el mismo. El indicador se cumplió para todo el año.)*100%	97,4
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(El indicador se cumplió para todo el año. Para el último Trimestre de este año 2018 se logró cumplir con el indicador de Capacitaciones de Emprendimiento en un 100%, con 15 Talleres ejecutados.)*100%	100



SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de satisfacción actividades de emprendimiento	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(El indicador se cumplió para todo el año. En este último Trimestre el porcentaje de Satisfacción obtenido en la ejecución de los talleres de Emprendimiento fue del 96%, superando la meta establecida del 90%.) * 100%	95,71
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(El indicador se cumplió para todo el año. Se logró ejecutar el total de capacitaciones programadas, por ejemplo para el último trimestre, sumaron un total de 14, ubicando el indicador en un 100% frente a la meta establecida del 90%.) * 100%	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de satisfacción capacitaciones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 85%	(El indicador se cumplió para todo el año. Para el último Trimestre la Satisfacción en las Capacitaciones alcanzó un 99,56%, superando la meta establecida en 85%) * 100%	99,56
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento consultorias	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(El indicador se cumplió para todo el año. Se realizaron durante el último Trimestre 3 ejercicio de Consultoría, cumpliendo con el 100% de la meta establecida para la misma, ubicada en un 90%.) * 100%	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje satisfacción asesorías y consultorias	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(Para los meses en los que se cerraron consultorías el indicador cumplió la meta con una satisfacción del total de personas atendidas. En los otros trimestres no aplica el cumplimiento del indicador puesto que no se realizó el cierre de ninguna de las consultorias que se llevaban a cabo.) * 100%	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



SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Cumplimiento actividades RSE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(Se logró dar cumplimiento a la meta establecida para RSE, las cuales contaban con 10 y se ejecutaron 11 ubicando al indicador en un 110%.) *100%	110
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento de planes de negocios formulados	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(Se logró cumplir la meta en un 147% y un 315%, puesto el número de proyectos formulados fue mayor al planeado.) *100%	315
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de planes de negocios financiados	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(El indicador se cumplió para todo el año. Se logró la meta del indicador en un 200% en el segundo semestre superando la establecida del 80%.) *100%	200
OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de cumplimiento sensibilizaciones de apoyo psicosocial	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(Este indicador empezó a aplicar a partir del mes de marzo, cumpliendo la meta durante todo el año. Para el último mes se cumplió al 100% con la meta establecida, realizando 80 de las 80 encuestas propuestas.) *100%	100
OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de cumplimiento talleres de apoyo psicosocial	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(Este indicador empezó a aplicar a partir del mes de marzo, cumpliendo la meta durante todo el año. Para el último mes se realizaron los 7 talleres, lo anterior ubica el indicador en un 100%) *100%	100
OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de satisfacción asistentes a talleres psicosocial	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	(Para los meses en los que se realizaron talleres, se logró superar la meta del indicador establecida en 80%, puesto que la satisfacción de los talleres se ubicó en el 90%) *100%	90



OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales	5 CUMPLIMIENTO	>= 95%	(Se ejecutaron las dos investigaciones propuestas para el año 2018 ubicando el indicador en un 100%.) * 100%	100
----------------------------	--	-------------------	--------	--	-----

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se demuestra que la gestión medida a través de los indicadores alcanzó un nivel de cumplimiento del 94.6%, 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 2018, 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:

Se suscribieron los siguientes convenios: INNPULSA, SENA, PRODECO, 40.000 primeros empleos, IDECESAR, Ministerio de la Sic, Fundación Área Andina, y la totalidad de los mismos se ejecutaron.

SEGUIMIENTO Y MEJORA:

Peticiones

Solamente en el mes de febrero y junio se presentaron peticiones que no se respondieron antes de 4 días, sin embargo, la totalidad cumplen con la respuesta antes de 15 días. Durante el mes de diciembre fueron recibidas 92 peticiones, de las cuales todas fueron resueltas dentro del término estipulado.

Quejas

Durante 7 de los 12 meses fueron presentadas quejas, que fueron atendidas en su totalidad. La cantidad de quejas recibidas es aceptable de acuerdo a la cantidad de usuarios atendidos, cumpliéndose en todos los meses el indicador.

Reclamos

La cantidad de reclamos recibidos es aceptable de acuerdo a la cantidad de usuarios atendidos, cumpliéndose en todos los meses el indicador.

Porcentaje de satisfacción de PQR

La respuesta entregada por la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar fue satisfactoria para la totalidad de los usuarios que contestaron la encuesta.



Eficacia acciones correctivas

En total 30 acciones se generaron en el 2018 (teniendo en cuenta las que se encontraban abiertas de años anteriores). De estas 24 acciones se cerraron, cumpliendo con la meta establecida del 80%. 6 acciones se encuentran aún en proceso de ejecución y seguimiento y continúan para el año 2019.

No. de no conformidades de la auditoría

Se cumple la meta del indicador, dejando claro que para cada una de las no conformidades encontradas se realizara la acción correctiva pertinente. El detalle de las no conformidades se encuentra consignado en el informe de auditoría interna.

OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:

% de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas realizadas:

La encuesta de victimización y percepción de seguridad se realizó efectivamente. el boletín de dinámica empresarial se hará el consolidado al finalizar el año

% de cumplimiento de informes de investigaciones especiales realizadas:

"En el 2018 se cumplieron las metas de investigaciones especiales planteadas en el plan de trabajo 2018, que fueron 9 investigaciones.

GESTIÓN TALENTO HUMANO:

Número de accidentes laborales:

El indicador se cumplió para todo el año. Para el último trimestre del año se observa el cumplimiento de la meta, se presentó un accidente laboral el cual fue reportado a la ARL.

Número de enfermedades laborales:

Para el año 2018 se evidencia el cumplimiento de la meta, debido a que no hubo enfermedades laborales.

Ausentismo general:

Respecto al mes de diciembre, se observó que se aumentó el número de permisos. A demás se observa que el permiso de carácter personal es el mayor solicitado en este mes, con un número de 199 horas y 5 minutos. El indicador se cumplió para todo el año.



% Cumplimiento de actividades programadas:

Para el último trimestre del año solo se cumple el indicador en un 83,33%, de las seis actividades planeadas solo faltó una por ejecutar debido a que hubo imprevistos para realizarla. Para este indicador se planteó una acción correctiva.

Número de acciones correctivas

En el último trimestre del año se observa el cumplimiento de la meta, se levantaron 10 acciones correctivas provenientes de los resultados de la inspección general.

Número de E.P.P:

Para el año 2018 se evidencia el cumplimiento de la meta en este indicador.

Eficiencia en la formación:

Para el segundo semestre del año se observa el aumento en el resultado del indicador en un 93.10%, únicamente faltaron dos capacitaciones por realizar.

Eficacia en la formación:

El indicador de Eficacia en la formación se cumplió en un 100%, siendo evaluado todo el personal que se capacitó.

Clima organizacional:

El 12 de septiembre de 2018 se inició con la aplicación de la encuesta virtual de clima organizacional la cual terminó en el mes de octubre del mismo año, encuestando a 74 funcionarios de la entidad, dentro de los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 91% de los encuestados se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en la entidad Cámara de Comercio de Valledupar.

Número de incidentes laborales:

Para el último trimestre del año se evidencia el cumplimiento de la meta debido a que no hubo ningún incidente laboral. El indicador se cumplió para todo el año.

% de cumplimiento de la matriz legal:

Luego de realizar auditoria interna el día 18 de diciembre de 2018 al sistema de seguridad y salud en el trabajo se identificó según la revisión de la resolución 1111 de 2017 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes, que el sistema se encuentra cumpliendo 26.75%.

Número de reportes de actos y condiciones inseguras:

Se cumple la meta para este indicador, debido a que solo hubo un reporte del formato de actos y condiciones inseguras.



Porcentaje de cumplimiento del presupuesto:

Durante el año 2018 se cumplió con las 7 actividades presupuestadas las cuales fueron las siguientes 1. Identificar, Evaluar, Valorar y Establecer controles para los riesgos Laborales a los que están expuestos los funcionarios 2. Programación y Realización de Auditoria interna al SG-SST 3. Realizar revisión por la dirección al SG-SST.

OBSERVATORIO SICOSOCIAL:

Porcentaje de cumplimiento sensibilizaciones de apoyo psicosocial:

Este indicador empezó a aplicar a partir del mes de marzo, cumpliendo la meta durante todo el año. Para el último mes se cumplió al 100% con la meta establecida, realizando 80 de las 80 encuestas propuestas.

Porcentaje de cumplimiento talleres de apoyo psicosocial:

Este indicador empezó a aplicar a partir del mes de marzo, cumpliendo la meta durante todo el año. Para el último mes se realizaron los 7 talleres, lo anterior ubica el indicador en un 100%.

Porcentaje de satisfacción asistentes a talleres psicosocial:

Para los meses en los que se realizaron talleres, se logró superar la meta del indicador establecida en 80%, puesto que la satisfacción de los talleres se ubicó en el 90%.

Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales:

Se ejecutaron las dos investigaciones propuestas para el año 2018 ubicando el indicador en un 100%.

GESTIÓN DE AFILIADOS:

Satisfacción de afiliados:

Para la medición global de la satisfacción de los afiliados activos, se llevó a cabo una encuesta conforme lo indica el procedimiento de Afiliados, en esa encuesta realizada en todos los municipios de la jurisdicción se lograron entrevistar a 510 de los 708 afiliados activos, alcanzando una cobertura del 72%.

Porcentaje de afiliados:

Al finalizar el mes de marzo 852 afiliados cumplieron oportunamente con la obligación de renovar su matrícula mercantil, por lo que pueden continuar ostentando la calidad de afiliados. El total de comerciantes aptos para ser afiliados (personas naturales, jurídicas y sucursales) que renovaron oportunamente su matrícula fue de 8.780, lo que arroja un porcentaje de afiliados del 9.7%.

Nivel de satisfacción de los servicios prestados:

Este indicador se cumplió para todo el año. Para el último mes del año se realizaron 195 visitas a los afiliados, con el objetivo principal de atender sus requerimientos y hacer entrega de la tarjeta navideña y del



calendario 2019. Producto de estas visitas, 186 afiliados que representan el 95% de los visitados manifestó que el servicio que recibieron fue excelente.

REGISTROS PÚBLICOS:

Porcentaje de certificado con error

Este indicador se cumple para todos los trimestres del año. En el último trimestre del año se presentaron 5 certificados con error, de los 16.978 expedidos. Esto sitúa el indicador de certificados por error en el 0.03%, cifra que se encuentra dentro de la meta que establece que los certificados con error no pueden exceder el 2.5% del total de certificados expedidos.

Inscripción de documentos:

Este indicador se cumple para los cuatro trimestres del año. En el cuarto trimestre del año se radicaron 1.637 documentos sujetos a registro, de ellos se logró la inscripción efectiva de 1.457, mientras que se devolvieron 180 documentos.

Tiempo promedio de atención CAE para persona natural

Se obtuvo como resultado un tiempo promedio ponderado de atención de 21:33 minutos en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2.018, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 30 minutos, lo que demuestra la eficiente labor de los funcionarios encargados de ejecutar este proceso.

Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica:

En atención CAE para constitución de persona jurídica se logró un resultado satisfactorio en tiempo promedio ponderado de atención de 34:42 minutos en lo concerniente al transcurso de 01 a 31 de diciembre de 2.018, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 45 minutos, demostrando la eficacia de quienes se encuentran realizando dicha labor.

Porcentaje de satisfacción del cliente CAE:

Los usuarios atendidos en el Centro de Atención Empresarial, están satisfechos con la atención brindada, siendo los funcionarios asertivos y cordiales en su asesoría, lo que se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final de cada mes calculado, esto se debe al promedio de calificación ponderado que arrojó como resultado un 99.68%.

Satisfacción del cliente – Global:

El nivel global de satisfacción (contando los usuarios de las 6 oficinas), se situó en el 98.15% logrando así cumplir satisfactoriamente con la meta establecida. Cabe destacar que, en lo corrido del año, la meta de satisfacción fue alcanzada en todos los meses.

Porcentaje de empresas matriculadas usuarios CAE:

Este indicador no se cumplió en los meses de noviembre y diciembre por eso se encuentra en proceso de acción correctiva, como consecuencia del resultado arrojado en el mes de noviembre. Se está evaluando a

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

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

www.ccvalledupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



la luz del reporte del indicador de formalización que solicitó la Superintendencia y al establecimiento de una meta variable, prefieren matricular su empresa iniciando el año.

Indicador renovación:

28.175 matrículas fueron renovadas durante 2018, logrando así cumplir satisfactoriamente la meta establecida.

Satisfacción al cliente - sede calle 14:

La satisfacción se cumplió durante todo el año para esta oficina. EL nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en del área de registros de la Oficina Receptora de la calle 14 durante el mes de diciembre se ubicó en el 99.76%. De los 418 usuarios que hicieron uso de los servicios de esta área, 417 calificaron la atención como excelente.

Satisfacción al cliente - sede principal:

La satisfacción se cumplió durante todo el año para esta oficina. En diciembre de 2018 se atendieron a 2.472 usuarios en el área de Registros Públicos de la Sede Principal, de ellos 2.425 consideraron que el servicio que recibieron fue excelente.

Satisfacción Del Cliente – Bosconia:

La satisfacción se cumplió durante todo el año para esta oficina. Durante el mes de diciembre del presente año, 146 usuarios calificaron el servicio con excelente de 156 usuarios atendidos.

Satisfacción Del Cliente - El Copey:

La satisfacción se cumplió durante todo el año para esta oficina. Durante el mes de diciembre del presente año, 34 usuarios calificaron el servicio con excelente de 37 usuarios atendidos.

Satisfacción Del Cliente - La Jagua de Ibirico:

La satisfacción se cumplió durante todos los meses del año para esta oficina, exceptuando agosto, mes en el que se generó una acción correctiva que arrojó como resultado nuevamente el cumplimiento del indicador. Durante el mes de diciembre del presente año 72 usuarios calificaron el servicio con excelente de 73 usuarios atendidos.

Satisfacción Del Cliente - Agustín Codazzi:

La satisfacción se cumplió durante todo el año para esta oficina. Durante el mes de diciembre del presente año, 90 usuarios calificaron el servicio con excelente de 90 usuarios atendidos.



CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Satisfacción del cliente:

Se puede observar que la satisfacción del cliente está por encima del 90% para todos los meses del año, 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 solicitudes de conciliación:

Se tramitaron el 100% de las solicitudes presentadas. Durante el segundo semestre del año en curso se presentaron (28) solicitudes de conciliación, donde (12) de las solicitudes término en acta de conciliación, (6) solicitudes en imposibilidad, (7) en Inasistencia y tres (3) solicitudes se encuentra en proceso.

Eficacia en las jornadas de conciliación gratuita:

Se realizaron 2 jornadas de conciliación gratuita, con el objetivo de coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para promover y aumentar los niveles de acceso a la justicia para los grupos minoritarios y vulnerables, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, se adelantó la III Jornada Nacional Gratuita.

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

Se logra promocionar los servicios a 35 empresas de las 30 que se tenían programadas en el año.

Eficacia en las solicitudes de arbitraje:

Durante el año 2018 se lograron recepcionar 6 solicitud de Arbitraje, de las cuales 3 se encuentran en proceso y 3 fueron terminadas por Desistimiento.

LOGÍSTICA Y EVENTOS:

Satisfacción del servicio de logística y eventos:

El indicador se cumplió para los 2 semestres del año. 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, una vez más estamos dando cumplimiento a la satisfacción y necesidades requeridas.

Eventos realizados:

El indicador se cumplió para los 2 semestres del año. En este segundo semestre, podemos observar un aumento en eventos realizados (indicador), teniendo en cuenta que en esta temporada cerramos con algunos convenios que se llevaron a cabo.



Eventos por alquiler:

El indicador se cumplió para los 2 semestres del año. Para el segundo semestre existe un crecimiento del indicador, estamos fidelizando algunas empresas en el área de alquiler, lo que nos permitió doblar este semestre la producción en este rango.

DESARROLLO REGIONAL

Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales:

Durante el 2018 se realizaron un total de 7 eventos: 4 Ferias y/o Muestras empresariales, 1 Rueda de negocios y 2 Ruedas financieras. Lo que equivale al 140% de cumplimiento del indicador, pues estaban programados solo 5.

Cumplimiento del programa carpa móvil:

Este indicador se cumplió durante los dos semestres del año. Durante el segundo semestre del 2018, se realizaron dos Carpas Móviles de dos programadas. Para un cumplimiento del 100% del indicador. Los municipios en los que se realizaron fueron: Astrea y La Paz.

Usuarios atendidos:

El indicador se cumplió para todo el año. Durante el último trimestre del 2018, se recibieron 136 solicitudes de usuarios de DANE, PROCOLOMBIA Y Bases de datos, lo que representa un 136% de cumplimiento del indicador establecido.

Cumplimiento del programa cámara al parque:

El indicador se cumplió para los dos semestres del año. Durante el segundo semestre del 2018, se realizaron 11 Cámaras al Parque de 9 programadas. Lo que equivale a un 122% de cumplimiento del indicador.

Porcentaje de satisfacción de carpa móvil y cámara al parque:

El indicador se cumplió para los dos semestres del año, para el segundo semestre se hace efectivo el cumplimiento del indicador, ya que, de 716 personal encuestadas, hubo un total de 671 personas que calificaron el servicio prestado como excelente.

Porcentaje de entrega de información:

El indicador se cumplió para los 4 trimestres del año. Durante el último trimestre del 2018 se entregaron a tiempo 132 respuestas de las 136 recibidas. Es decir que el 97% de las respuestas se entregaron dentro de los 4 días hábiles establecidos.

Satisfacción de entrega la información del CIE:

El indicador se cumplió para los 4 trimestres del año. Durante el último trimestre el 91% de los usuarios calificaron como excelente la atención recibida. Esto equivale a 125 usuarios de los 136 atendidos hasta el 19 de diciembre.

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

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

www.ccvalledupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales:

El 90.83% de las personas encuestadas calificaron como excelente el desarrollo de los eventos empresariales, lo que equivale a 109 personas de las 120 encuestadas durante el año 2018.

Porcentaje de proyectos aprobados:

Se cumplió con la meta establecida del indicador Porcentaje de Proyectos Aprobados, dando como resultado un total de 143% de ejecución de la meta, relacionada con un total de 10 proyectos aprobados sobre un total de 7 proyectos programados.

Porcentaje de satisfacción de beneficiarios Clúster:

Se cumple con la meta establecida para el indicador, con un porcentaje del 100% del indicador, ya que en se tiene un total de 28 empresas establecidas de la siguiente manera: Clúster de turismo: 10 empresas, Clúster de Lácteos: 18 empresas, donde se encuestaron un total de 28, respondiendo satisfactoriamente.

SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN

Consultas virtuales en biblioteca:

El indicador se cumplió para todo el año. En diciembre se logró cumplir con el indicador establecido en 50 y llevado a 147.

Préstamo de libros en biblioteca:

El indicador se cumplió para todo el año. En diciembre el indicador logro ser superado, con 32 consultas, 8 de funcionarios y 28 de personas externas.

Porcentaje de satisfacción servicios en biblioteca:

el indicador logró una satisfacción del 97% superando la meta establecida en 90% para el mismo. El indicador se cumplió para todo el año.

Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento:

El indicador se cumplió para todo el año. Para el último Trimestre de este año 2018 se logró cumplir con el indicador de Capacitaciones de Emprendimiento en un 100%, con 15 Talleres ejecutados.

Porcentaje de satisfacción actividades de emprendimiento:

El indicador se cumplió para todo el año. En este último Trimestre el porcentaje de Satisfacción obtenido en la ejecución de los talleres de Emprendimiento fue del 96%, superando la meta establecida del 90%.

Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones:

El indicador se cumplió para todo el año. Se logró ejecutar el total de capacitaciones programadas, por ejemplo, para el último trimestre, sumaron un total de 14, ubicando el indicador en un 100% frente a la meta establecida del 90%.

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

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

www.ccvalledupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



Porcentaje de satisfacción capacitaciones:

El indicador se cumplió para todo el año. Para el último Trimestre la Satisfacción en las Capacitaciones alcanzó un 99,56%, superando la meta establecida en 85%.

Porcentaje de cumplimiento consultorías:

El indicador se cumplió para todo el año. Se realizaron durante el último Trimestre 3 ejercicios de Consultoría, cumpliendo con el 100% de la meta establecida para la misma, ubicada en un 90%.

Porcentaje satisfacción asesorías y consultorías:

Para los meses en los que se cerraron consultorías el indicador cumplió la meta con una satisfacción del total de personas atendidas. En los otros trimestres no aplica el cumplimiento del indicador puesto que no se realizó el cierre de ninguna de las consultorías que se llevaban a cabo.

Cumplimiento actividades RSE:

Se logró dar cumplimiento a la meta establecida para RSE, las cuales contaban con 10 y se ejecutaron 11 ubicando al indicador en un 110%.

Porcentaje de cumplimiento de planes de negocios formulados:

Se logró cumplir la meta en un 147% y un 315%, puesto el número de proyectos formulados fue mayor al planeado.

Porcentaje de planes de negocios financiados:

El indicador se cumplió para todo el año. Se logró la meta del indicador en un 200% en el segundo semestre superando la establecida del 80%.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES:

Nivel de interacción Twitter:

El indicador se cumplió durante todo el año. Aunque en el mes de diciembre se hicieron solo 18 tweets hubo buena interacción este mes.

Cubrimiento de eventos:

El indicador se cumplió para todo del año. E nel último trimestre de 34 eventos presentados fueron cubiertos 34.

Promedio de impacto en publicaciones:

El indicador se cumplió para todo el año. Durante el último trimestre del 2018, se recibieron 136 solicitudes de usuarios de DANE, PROCOLOMBIA Y Bases de datos, lo que representa un 136% de cumplimiento del indicador establecido.



Nivel de interacción Facebook:

El indicador se cumplió para todo el año. En el mes de diciembre de 14 publicaciones hubo un nivel de interacción de 2134.

Nivel de interacción Instagram:

De acuerdo al resultado del nivel de interacción de instagram se logró la meta durante el año 2018.

Rating de la emisora virtual:

Este indicador no cumple la meta desde el mes de mayo, se encuentra una acción correctiva abierta del mismo, en donde se han establecido actividades que no han tenido prioridad, por lo que se está estableciendo modificar la meta para el año 2019.

Promedio de noticias replicadas por medios externos:

Durante los eventos realizados por la entidad se supera la meta establecida semestral.

Monitoreo de medios:

El indicador se cumplió para todo el año. Los resultados del segundo semestre del año 2108 hubo una disminución del 4% frente a los medios quienes nos publicaron.

Servicios comunicacionales prestados:

Durante todo el año se cumplieron con los servicios solicitados.

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN:

Porcentaje de satisfacción de nuevos software:

Durante el primer semestre se obtuvo satisfacción en la totalidad de proyectos entregados, para el segundo semestre el grupo de desarrolladores no logro realizar las entregas de las soluciones debido a que los funcionarios solicitantes se encontraban de vacaciones. Los proyectos fueron: SGC indicadores, Elecciones de Junta Directiva, Control Sticker.

Porcentaje de aceptación de software desarrollados:

No se registran el porcentaje de aceptación debido a que las entregas no se han realizado oficialmente. Se estima que para el mes de febrero del 2019 se efectúen.

% cumplimiento de mantenimiento de equipos:

El mantenimiento se cumplió para los cuatro trimestres del año. En el último trimestre del 2018 se programó el mantenimiento preventivo de 279 equipos dentro de los que encontramos computadores, impresoras y escaners. siendo efectivo la realización de los mantenimientos de los 279 equipos.



GESTIÓN DOCUMENTAL:

Documentos con ciclo vital terminado:

El indicador se cumplió para todo el año. De 1.233 documentos que ingresaron a la entidad durante el mes de diciembre 1.206 documentos han culminado su ciclo vital y quedaron 27 en proceso de trámites (1.206 archivados, 04 asignado a digitación, 19 devuelto al usuario, entregado al usuario 01 y 03 asignado a estudio. La meta era que el 80% de los documentos terminaran su ciclo vital.

Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información:

El indicador se cumplió para todo el año. De 10.310 documentos que ingresaron a la entidad durante el mes de Julio a diciembre se sacó una muestra de 250 expedientes para verificar que se encontraron en su sitio archivado. La meta era que solo el 20% de los expedientes ingresados del mes de Julio a diciembre pudieran remotamente presentar pérdida o extravío.

Extravío de documentos y expedientes:

El indicador se cumplió para todo el año. De 14 expedientes que se prestaron a usuarios internos durante el mes de diciembre, no se presentó extravío en expedientes. La meta era que, solo el 10% de los expedientes prestados pudieran remotamente presentar pérdida o extravío; en el mes de diciembre el 100% de los expedientes prestados se encuentran debidamente archivados, por lo tanto, el

Cumplimiento de reuniones de Comité interno de archivo:

se programaron una (1) reunión al comité interno de archivo, y una (1) reunión se realizó, cabe aclarar que en el mes de diciembre no se programó reunión debido a que los integrantes del comité interno de archivo se encontraban disfrutando de sus vacaciones y por lo tanto no había quorum.

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

% cumplimiento de mantenimiento correctivos:

El 100% de los mantenimientos solicitados fueron ejecutados. En el cuarto trimestre se solicitaron cinco mantenimientos correctivos los cuales fueron resueltos de manera satisfactoria.

% cumplimiento de mantenimiento preventivo:

En este último trimestre según el plan anual de mantenimiento, se cumplió con los cinco mantenimientos planificados

% Áreas limpias:

La revisión de la limpieza de las áreas se realizó durante todo el año, cumpliendo con el indicador. En diciembre de 144 áreas visitadas para inspección de aseo, se encontraron 142 con total satisfacción.



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

No se presentaron eventos de casos delictivos en contra de la Institución.

GESTIÓN DE COMPRAS

Calificación promedio de los proveedores:

Para el segundo semestre del 2018 el indicador se ubicó en 86.56 puntos puesto que se evaluó mayor cantidad de proveedores.

Eficacia en los pedidos:

Se entregó a satisfacción la mayor cantidad de pedidos a los funcionarios.

GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Directora de Calidad