



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

VIGENCIA 2019

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 2019, 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	5
3	Proceso Observatorio Socioeconómico	4
4	Proceso Observatorio Sicosocial	2
5	Proceso Gestión de Afiliados	2
7	Proceso Registros Públicos	14
8	Proceso Conciliación y Arbitraje	5
9	Proceso Logística y Eventos	1
10	Proceso Desarrollo Regional	10
11	Proceso Servicios del Centro de Capacitación	16
12	Proceso Gestión de Comunicaciones	9
13	Proceso Gestión del Talento Humano	8
14	Proceso Gestión Tecnológica de la Información	1
16	Proceso Gestión Documental	4
17	Proceso Infraestructura y Servicios Generales	4
18	Proceso Gestión de Compras	1

Total Indicadores en general: 88; de los cuales:

37 indicadores de cumplimiento

5 de calidad

12 de cobertura

2 de confiabilidad

1 de costos

4 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.ccvallidupar.org.co

Valledupar - Cesar



CO-SC 4502-1



26 de satisfacción del cliente

1 de otro tipo

Para este año 2019 los indicadores obtuvieron un nivel de cumplimiento del 97,7%; 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	$\geq 70\%$	$(\text{No. de indicadores cumplidos} / \text{Total indicadores}) * 100\%$	97,7
PLANEACION ESTRATÉGICA	Cumplimiento de convenios gestionados	5 CUMPLIMIENTO	$\geq 70\%$	$(\text{N}^\circ \text{ de convenios ejecutados} / \text{N}^\circ \text{ de convenios programados}) * 100\%$	100
GESTION TECNOLÒGICA DE LA INFORMACION	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	3 CONFIABILIDAD	$\geq 75\%$	$(\text{Mantenimientos preventivos realizados} / \text{mantenimientos preventivos programados}) * 100\%$	98,85
GESTION DE AFILIADOS	Nivel de cobertura en atención prestada	2 COBERTURA	$\geq 85\%$	$(\text{Afiliados visitados} / \text{Total de afiliados}) * 100\%$	89,2
GESTION DE AFILIADOS	Nivel de satisfacción de los servicios prestados	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\geq 85\%$	$((\text{Afiliados que calificaron el servicio como excelente}) / \text{Total de afiliados encuestados}) * 100\%$	99,28
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Peticiones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\geq 98\%$	$(\text{N}^\circ \text{ de peticiones contestadas antes de la fecha limite} / \text{N}^\circ \text{ de peticiones recibidas}) * 100\%$	99,55
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Quejas	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	$\leq 2\%$	$(\text{N}^\circ \text{ de quejas presentadas} / \text{N}^\circ \text{ de usuarios atendidos}) * 100\%$	0



SEGUIMIENTO Y MEJORA	Reclamos	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<= 2%	(N° de reclamos presentados / N° de usuarios atendidos)*100%	0,015
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de evaluación de satisfacción al trámite de la 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%	100
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de certificado con error	1 CALIDAD	<= 2.5%	(N° de documentos inscritos (trimestre) / Total de documentos sujetos a registro radicados)*100%	0,01
REGISTROS PUBLICOS	Inscripción de documentos	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(N° de personas satisfechas / N° de personas encuestadas)*100%	83,87
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	6 OPORTUNIDAD	<= 30	(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	20,5
REGISTROS PUBLICOS	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	6 OPORTUNIDAD	<= 45	(Σ (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	33,75
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%	97,26
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción del cliente - Global	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° de calificaciones excelentes / N° total de encuestados)*100%	97,23



REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de empresas matriculadas usuarios CAE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(N° de calificaciones excelentes / N° total de encuestados)*100%	82,23
REGISTROS PUBLICOS	Indicador renovación	2 COBERTURA	III >= 42%; VI >= 57%; IX >= 67%; XII >= 75%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	7,69
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente - sede calle 14	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	97,33
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción al cliente - sede principal	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	97,16
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - Bosconia	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(N° De Calificaciones Excelentes / N° Total De Encuestados)*100%	98,43
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - El Copey	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No.Eventos Empresariales ejecutados / No.Eventos Empresariales programados)*100%	97,8
REGISTROS PUBLICOS	Satisfacción Del Cliente - La Jagua de Ibirico	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No.Carpa móvil ejecutadas / No. Carpa Móvil programadas)*100%	97,005
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%	98,02
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Cámara al Parque ejecutadas / No. Cámara al Parque programadas)*100%	200
DESARROLLO REGIONAL	Cumplimiento del programa carpa movil	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(No. Personas satisfechas de Carpa Móvil y Cámara al Parque / No. Personas encuestadas)*100%	156
DESARROLLO REGIONAL	Usuarios atendidos	2 COBERTURA	>= 80%	(N° solicitudes entregadas antes de 4 días / N° de solicitudes de información)*100%	191

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





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%	125
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de satisfacción de carpa móvil y cámara al parque	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No. Personas satisfechas / No. Personas encuestadas)*100%	90
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de entrega de información	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	(No. Proyectos Aprobados / No. De Proyectos Programados)*100%	98
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%	98
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%	95
DESARROLLO REGIONAL	Porcentaje de proyectos aprobados	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(Eventos asistidos / Eventos invitados)*100%	100
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%	99,63
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Twitter	2 COBERTURA	>= 15	(Total de retuits + Total de favoritos) / Total de tuits publicados	18,71
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	451,83
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Facebook	2 COBERTURA	>= 10	Usuarios que interactuaron en total / total de publicaciones	23,73
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Nivel de interacción Instagram	2 COBERTURA	>= 20	Total de interacciones (Me gusta, comentarios y veces guardadas) / Total de publicaciones realizadas	30,68
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Rating de la emisora virtual	2 COBERTURA	>= 60	Pico de usuarios conectados por mes	83,75
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Promedio de noticias replicadas por medios externos	2 COBERTURA	>= 7	Total de noticias publicadas por medios externos / Total noticias generadas	8,17
COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	Monitoreo de medios	2 COBERTURA	>= 50%	(Documentos ciclo vital terminado / Documentos para tramitar)*100%	157,145
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%	89,47
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 periódicas proyectados)*100%	100
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en la promoción de los servicios del Centro de	2 COBERTURA	>= 70%	(No. De informes de investigaciones especiales realizadas / No. De informes de	100



	Conciliación y Arbitraje			investigaciones especiales proyectados)*100%	
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Eficacia en las solicitudes de arbitraje	5 CUMPLIMIENTO	>= 70%	(No. Horas perdidas en el periodo / No. Total de horas periodo)*100%	100
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% cumplimiento de mantenimiento correctivos	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(Actividades cumplidas / No. Actividades programadas)*100%	100
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% cumplimiento de mantenimiento preventivo	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	(N° acciones correctivas implementadas / N° acciones correctivas propuestas)*100%	93,53
INFRAESTRUTURA Y SERVICIOS GENERALES	% Áreas limpias	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(N° de EPP entregados / N° de EPP programados para entrega)*100%	99,76
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	81,4
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%	98,07
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
OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO	Base de datos de Registros Públicos ajustadas	8 OTROS	>= 100%	(Cantidad de bases de datos de registros públicos ajustadas en el mes)/1	108,33
OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO	Nivel de satisfacción de las investigaciones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 95%	(Nivel satisfacción de las investigaciones)/(Investigaciones realizadas)	100
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de accidentes laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Número de accidentes laborales	0,25
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. Horas perdidas en el periodo/No. Total de horas periodo	0,47
GESTION DE TALENTO HUMANO	% Cumplimiento de actividades programadas	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	Actividades cumplidas /No. Actividades programadas X100	116,66
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficiencia en la formación	1 CALIDAD	>= 70%	No. Capacitaciones Realizadas/No. Capacitaciones Proyectadas x 100	93,1
GESTION DE TALENTO HUMANO	Clima organizacional	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 80%	Resultados de Clima Organizacional	86,04

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 TALENTO HUMANO	Número de incidentes laborales	5 CUMPLIMIENTO	<= 3	Número de incidentes laborales	0,5
GESTION DE TALENTO HUMANO	Número de reportes de actos y condiciones inseguras	6 OPORTUNIDAD	<= 3	Número de reportes de actos y condiciones inseguras	0
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Consultas virtuales en biblioteca	5 CUMPLIMIENTO	>= 100	No. Consultas Biblioteca Virtual	261,66
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Préstamo de libros en biblioteca	5 CUMPLIMIENTO	>= 15	No. Préstamos de libros en Sala	48,91
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de satisfacción servicios en biblioteca	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	No. Personas satisfechas/ No. Personas encuestadas*100	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Cumplimiento Actividades RSE	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	No. Actividades de RSE ejecutadas/ No Actividades Programadas	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Cumplimiento de Planes de Negocios Formulados	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	No. Planes de Negocios formulado / No. Planes de Negocios Proyectados*100	150
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Planes de Negocios Financiados	4 COSTOS	>= 80%	No. Planes de Negocios Financiados/ No. Planes de Formulados*100	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	No. actividades de emprendimiento ejecutadas/ No. actividades de emprendimiento programados*100	150
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de satisfacción actividades de emprendimiento	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	No. Personas satisfechas/ No. Personas encuestadas*100	98,18



SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Cumplimiento de Asesoría de Emprendimiento 2019	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	(Número de asesorías en emprendimiento realizadas / Número de asesorías en emprendimiento programadas)*100	120
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Cumplimiento Global de Capacitaciones 2019	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	No. Capacitaciones realizadas/ No. Total Capacitaciones programadas*100	130
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Cumplimiento de Capacitaciones Gratuitas 2019	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	No. Capacitaciones gratuitas realizadas/ No. Capacitaciones gratuitas programadas*100	115,38
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Cumplimiento de Capacitaciones con Costo 2019	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	No. Capacitaciones con costos realizadas/ No. Capacitaciones programadas*100	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de Satisfacción de Capacitaciones 2019) Porcentaje de Satisfacción Global de capacitaciones	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 85%	No. Personas satisfechas/ No. Personas encuestadas*100	97,62
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento de Asesorías Empresariales 2019) Porcentaje de cumplimiento de Asesorías	5 CUMPLIMIENTO		(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	245
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje de cumplimiento consultorias	5 CUMPLIMIENTO	>= 90%	No.Consultorias ejecutadas/ No.Consultorias programadas*100	100
SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACION	Porcentaje satisfacción asesorías y consultorías	7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	>= 90%	No. Empresas satisfechas/ No. Empresas Encuestadas*100	100



OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de cumplimiento de investigaciones especiales	5 CUMPLIMIENTO	>= 100%	No. de investigaciones psicosociales realizadas/No. De investigaciones psicosociales proyectados*100	100
OBSERVATORIO SICOSOCIAL	Porcentaje de cumplimiento de encuestas de apoyo psicosocial	5 CUMPLIMIENTO	>= 80%	No. De Encuestas de Apoyo Psicosocial realizadas/No. Encuestas Programadas*100	112,67

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se demuestra que la gestión medida a través de los indicadores alcanzó un nivel de cumplimiento del 97.7%, 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 2019, cuyo fin es seguir fortaleciendo el ejercicio oportuno y efectivo del plan de trabajo.



RESUMEN POR PROCESO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

Para el año 2019 se suscribieron convenios con INNPULSA, SENA, CONFECÀMARAS, Alianza Francesa, UPC, Cámara de Comercio de Bucaramanga y con otras entidades; ejecutando la totalidad de los mismos.

SEGUIMIENTO Y MEJORA:

Peticiones

De las 191 peticiones presentadas en el mes de diciembre de 2019, las 191 fueron respondidas antes de los 4 días requeridos en el procedimiento de PQR.

Quejas

De Los 3192 Usuarios atendidos en el mes de noviembre de 2019, no se presentaron quejas

Reclamos

De los 4407 certificados expedidos en el mes de noviembre de 2019, no se presentaron reclamos por error.

Porcentaje de evaluación de satisfacción al trámite de la PQR

De las 59 personas encuestadas en el mes de diciembre de 2019, las 59 personas respondieron satisfactoriamente a la misma, las cuales se hicieron personalmente.

Eficacia acciones correctivas

El 100% de las acciones correctivas identificadas fueron implementadas; aún no todas se encuentran cerradas, pero si en ejecución.



OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:

% de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas realizadas:

En el año 2019 se realizaron oportunamente los informes de las investigaciones denominadas Dinámica Empresarial y Encuesta de Seguridad Humana, que fueron las investigaciones periódicas que tuvieron lugar en el año.

% de cumplimiento de informes de investigaciones especiales realizadas:

Se logró cumplir a cabalidad con la meta establecida en la realización de 9 investigaciones especiales que fueron:

1. La Propiedad Intelectual en las empresas del Valle del Río Cesar:
2. Encuesta de Preferencias de Compras en la Temporada Navideña 2019
3. Importancia Empresarial del Valle del Río Cesar
4. Intención de voto a la Alcaldía de Valledupar (segunda medición)
5. Intención de voto a la Alcaldía de Valledupar (primera medición)
6. Composición del tejido empresarial del Valle del Río Cesar
7. Unidades productivas del municipio de Pueblo Bello
8. Economía Naranja en el Valle del Río Cesar
9. Implicaciones del Decreto 1696 de 2019 en el Valle del Río Cesar

Base de datos de Registros Públicos ajustadas:

Durante el año 2019 el Observatorio Socioeconómico generó, ajustó y socializó oportunamente 13 bases de datos de registros públicos. Cada mes se procesó la base de datos correspondiente al comportamiento del mes inmediatamente anterior y durante el mes de diciembre, a solicitud del Presidente Ejecutivo, se rindió un informe parcial a la Junta Directiva, con los resultados actualizados a diciembre 28.

Nivel de satisfacción de las investigaciones:

Las 11 investigaciones realizadas durante la vigencia 2019 (2 periódicas y 9 especiales), fueron calificadas por el Vicepresidente de Competitividad, Ciencia, Tecnología, Innovación y Fortalecimiento Empresarial como excelentes, logrando así un nivel satisfacción de las investigaciones del 100%.



OBSERVATORIO SICOSOCIAL:

Porcentaje de cumplimiento de investigaciones especiales:

Durante el 2019 se realizó una investigación Psicosocial, logrando el 100% de cumplimiento de este indicador.

Porcentaje de cumplimiento de encuestas de apoyo psicosocial:

Durante los 4 trimestres del año se logró sobre pasar la meta establecida en 80% de encuestas de sensibilización de apoyo psicosocial. Logrando un total de 343 de 300 programadas.

GESTIÓN DE AFILIADOS:

Durante el primer semestre del año las promotoras visitaron al menos una vez a 407 afiliados, de los 448 que estuvieron activos en este periodo y 423 afiliados fueron visitados al menos una vez durante el segundo semestre del año por parte de las promotoras. De esta manera, se logró cumplir la meta establecida para el nivel de cobertura que se situó en 87.57% considerando que a finalizar el II semestre de 2019 había 483 afiliados activos.

La satisfacción en los servicios prestados por parte de las auxiliares de afiliados, superó la meta establecida en todos los meses, demostrando así que los miembros del Círculo de Afiliados de la entidad están ampliamente satisfechos con el servicio recibido.

REGISTROS PÚBLICOS:

Porcentaje de certificado con error

La meta del indicador de certificados con error se cumplió satisfactoriamente durante toda la vigencia. En el primer trimestre del año fue cuando se presentó un mayor porcentaje de Certificados con Error cuando se situó en el 0,04%, muy por debajo de la meta establecida en 2.5%.

Inscripción de documentos:

En el año 2019 fueron inscritos a satisfacción 7.849 documentos de los 9.475 estudiados, generando así un nivel de inscripción del 83%, que supera en 13 puntos porcentuales a la meta establecida que se sitúa en el 70%. Este indicador que presenta una frecuencia trimestral, alcanzó la meta en cada uno de los periodos analizados.

Tiempo promedio de atención CAE para persona natural

Se obtuvo como resultado un tiempo promedio ponderado de atención de 24:03 minutos en lo concerniente al transcurso del 01 al 27 de diciembre de 2.019, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 30 minutos, lo que demuestra la eficiente labor de los Asesores 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 35:17 minutos en lo concerniente al transcurso del 01 al 27 de diciembre de 2.019, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 45 minutos, demostrando la eficacia de quienes se encuentran realizando dicha labor, en lo que concierne a la radicación de documentos de constitución.

Porcentaje de satisfacción del cliente CAE:

Los usuarios atendidos en el Centro de Atención Empresarial, están satisfechos con la atención brindada, se sienten deleitados por parte de los funcionarios asertivos y cordiales en su asesoría, cumpliendo las normas de calidad al usuario, lo que se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final del mes calculado, esto se debe al promedio de calificación ponderado que arrojó como resultado un 96.2%, en lo concerniente al transcurso del 01 al 27 de diciembre de 2.019. Superando así la meta establecida que es $\geq 95\%$.

Satisfacción del cliente – Global:

El indicador de satisfacción del cliente que se mide mensualmente en la entidad en cada una de sus sedes, considerando la calificación dada por los usuarios con respecto a la calidad de la atención del servicio recibido, cumplió en cada mes la meta establecida. El consolidado anual arroja la atención de 63.048 usuarios de los cuales 61.222 calificó el servicio recibido como excelente, generando así un nivel de satisfacción general para 2019 del 97%.

Porcentaje de empresas matriculadas usuarios CAE:

En el trayecto de divulgación, publicidad y promoción de los servicios prestados por el Centro de Atención Empresarial, se puede percibir que cada día son más los usuarios que utilizan nuestros servicios, lo que arroja como resultado un total de 219 asesorías especializadas brindadas y 209 empresas matriculadas en lo concerniente al transcurso del 01 al 27 de Diciembre de 2.019, dando como resultado el 95.43% de empresas matriculadas en el Centro de Atención Empresarial, Superando así la meta establecida que es $\geq 60\%$.

Indicador renovación:

En el año 2019 fueron renovadas 30.771 matrículas de las 35.203 estimadas como el potencial de renovación, logrando así un 87% que supera a la meta establecida en el 75%. Cabe destacar que este indicador cumplió a satisfacción con la meta establecida durante todos los periodos.

Satisfacción al cliente - sede calle 14:

El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de Registros Públicos de la Sede de la Calle 14 se situó en el 95% durante el mes de diciembre. En este periodo fueron atendidos 753 usuarios, de los cuales 718 consideraron que la atención recibida fue excelente, 30 calificaron el servicio como bueno, mientras que 3 lo catalogaron como regular y 2 como malo. La razón principal por la que el nivel de satisfacción disminuyó durante este mes, fue atribuida a continuas fallas en el servicio de internet que fueron debidamente notificadas al área encargada, pero que alteraron el buen funcionamiento del servicio.



Satisfacción al cliente - sede principal:

El área de Registros Públicos de la sede principal de la entidad presentó un nivel de satisfacción del 98%. De los 2.336 usuarios atendidos durante el mes de diciembre, 2.291 calificó el servicio recibido como excelente. De esta manera, se logró alcanzar la meta establecida en este periodo, así como en el consolidado anual.

Satisfacción Del Cliente – Bosconia:

En el mes de diciembre del presente año, se atendieron 150 usuarios de los cuales, 149 calificaron el servicio con excelente.

Satisfacción Del Cliente - El Copey:

En el mes de diciembre del presente año, se atendieron 49 usuarios de los cuales, 48 calificaron el servicio con excelente.

Satisfacción Del Cliente - La Jagua de Ibirico:

En el mes de diciembre del presente año, se atendieron 198 usuarios de los cuales, 187 calificaron el servicio con excelente.

Satisfacción Del Cliente - Agustín Codazzi:

En el mes de diciembre del presente año, se atendieron 140 usuarios de los cuales, 140 calificaron el servicio con excelente.

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Satisfacción del cliente:

Para el año 2019 se lograron los objetivos planeados, lo que 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. 41 solicitudes de conciliación, 38 de insolvencia y 3 de arbitraje. En total en 2019 82 solicitudes atendidas.

Eficacia en las jornadas de conciliación gratuita:

Se programaron dos jornadas de conciliación gratuita para el año 2019, en las cuales se recibieron 5 solicitudes de conciliación, una en la jornada programada en el mes de mayo y cuatro en el mes de diciembre.

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

Se cumplieron las treinta visitas que se tenían programadas para este año logrando así tener la meta cumplida



Eficacia en las solicitudes de arbitraje:

En el año 2019 se presentaron 3 solicitudes de Tribunal de arbitramento de las cuales las tres fueron llevadas en el centro.

LOGÍSTICA Y EVENTOS:

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.

DESARROLLO REGIONAL

Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales:

Durante el año 2019, se desarrolló el primer encuentro departamental agroindustrial asistieron un total de 440 personal, y Expo lácteos, eventos empresariales solicitados por el Ministerio, dando como resultado el 100% del indicador.

Cumplimiento del programa carpa móvil:

Se estableció como meta del Plan de Trabajo Anual 9 Carpas Móviles, aumentando la meta a 14 Carpas Móvil al año, cumpliendo con el indicador del 90%.

Usuarios atendidos:

Durante todo el año, el reporte general de usuarios atendidos reflejo un total de 763, sobrepasando la meta del indicador a 191%, cuya meta es $\geq 80\%$

Cumplimiento del programa cámara al parque:

Aumenta el número de Cámaras al Parque desarrolladas, a un total de 25 Cámaras al parque en los diferentes parques de la ciudad, de 20 programadas, aumentando el porcentaje del indicador a 125%, sobrepasando la meta de 90%.

Porcentaje de satisfacción de carpa móvil y cámara al parque:

Se cumple el indicador de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en las Cámaras al parque y Carpa Móvil, con un porcentaje de 90%, como está establecido en el indicador.

Porcentaje de entrega de información:

Durante todo el año se reportó un total de 744 solicitudes con respuesta de antes de 4 días, dando como resultado un 98%, por acumulado trimestral, superando la meta del indicador a $\geq 90\%$.

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



Satisfacción de entrega la información del CIE:

Durante el trimestre se atendieron un total de 763 usuarios, los cuales calificaron la satisfacción del servicio recibido como excelente un total de 744, dando como resultado un porcentaje de 98%, cumpliendo la meta del indicador de mayor o igual al 85% de satisfacción de entrega de información.

Porcentaje de satisfacción de eventos empresariales:

Del evento del primer encuentro departamental agroindustrial, de 22 asociaciones encuestadas, 21 calificaron como excelente, y en Expo lácteos 200 encuestados 189 calificaron el servicio como excelente, dando como resultado 95% cumpliendo con la meta del indicador 90%.

Porcentaje de proyectos aprobados:

Se formularon un total de 6 proyectos para aprobación, de los cuales 6 fueron aprobados, generando un total de 100% del indicador.

Porcentaje de satisfacción de beneficiarios Clúster:

Se calificó el sector de lácteos a través del proyecto AI - Invest 5.0, con el fin de impactar el proceso de mejoramiento productivo, cumpliendo con la meta del indicador del 90%.

SERVICIOS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN

Consultas virtuales en biblioteca:

Durante todos los meses del año 2019 se logró superar la meta establecida de 100 consultas a la Biblioteca Virtual de la entidad. En total tuvimos 3140 consultas virtuales.

Préstamo de libros en biblioteca:

Durante el 2019 se logró conseguir superar la meta de Préstamos en Biblioteca, establecida en 15 préstamos, salvo en el mes de ABRIL que se consiguieron 13. En el mes de mayo fortalecimos la promoción de este servicio lo que logró un gran aumento en éste y los siguientes meses.

Porcentaje de satisfacción servicios en biblioteca:

Durante los tres trimestres logramos satisfacción del 100% de los usuarios del servicio de la Biblioteca.

Cumplimiento Actividades RSE:

Durante el 2019 superamos la meta establecida en 80% de las actividades de RSE. Las Actividades programadas fueron 4 y se realizaron en su totalidad, generando el 100% de cumplimiento de este indicador.



Porcentaje de Cumplimiento de Planes de Negocios Formulados:

Durante los dos semestres del año 2019, logramos superar la meta establecida de 80% de cumplimiento de planes de negocios formulados bajo el convenio con PRODECO. Para el I Semestre logramos el 141%, con 106, y el II semestre el 158%, con 119, para un total de 225 durante el año.

Porcentaje de Planes de Negocios Financiados:

Durante los dos semestres del 2019 se logró sobre pasar la meta establecida del 80% para planes de negocios financiados en el marco del convenio con PRODECO. Durante el I semestre se financiaron un total de 39 logrando el 97.5% y en el II semestre un total de 41 logrando el 102%, para un total de 80 durante el año.

Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento:

Durante los dos semestres del 2019 se lograron sobrepasar las metas establecidas de actividades de emprendimiento programadas. Durante el I semestre se realizaron el 100% de las actividades programadas y durante el II semestre el 200%.

Porcentaje de satisfacción actividades de emprendimiento:

Durante los dos semestres del año 2019 se logró sobre pasar la meta establecida en el 90% de satisfacción de usuarios de emprendimiento, logrando para el I semestre el 98,68% y en el segundo 97,68% de satisfacción.

Porcentaje de Cumplimiento de Asesoría de Emprendimiento 2019:

Durante el 2019, logramos sobre pasar la meta del indicador de asesorías de emprendimiento del 90%. Para el primer trimestre se logró el 100% con un total de 10, y en el II semestre se logró el 140% con 14 asesorías realizadas.

Porcentaje de Cumplimiento Global de Capacitaciones 2019:

Durante los dos semestres del 2019 logramos sobre pasar la meta de este indicador, establecida en eo 90%. Para el I semestre se logró el 104% y para el II semestre el 155,56%.

Porcentaje de Cumplimiento de Capacitaciones Gratuitas 2019:

Durante los dos semestres del año se logró sobrepasar la meta de este indicador establecida en 90% de capacitaciones gratuitas. En el I semestre logramos el 103% y durante el II semestre el 126%, debido a que se sobre cumplió la meta de capacitaciones programadas.

Porcentaje de Cumplimiento de Capacitaciones con Costo 2019:

Durante el año, de las seis capacitaciones con costo programadas, el total se realizaron sobre pasando la meta establecida de 90% de este indicador.



Porcentaje de Satisfacción de Capacitaciones 2019) Porcentaje de Satisfacción Global de capacitaciones:

Para los dos semestres logramos sobre cumplir la meta establecida de 85% del indicador, en el I semestre logramos el 95,98% y para el segundo el 99,27% ratificando la satisfacción de los usuarios capacitados por el Centro.

Porcentaje de cumplimiento de Asesorías Empresariales 2019) Porcentaje de cumplimiento de Asesorías:

Durante los dos semestres del 2019, logramos sobre cumplir la meta de 90% para este indicado. En el I semestre con el 350% y en el segundo semestre con el 140%, con un total de 43 asesorías realizadas contra 20 programadas.

Porcentaje de cumplimiento consultorías:

Durante los dos semestres del 2019, logramos sobre cumplir la meta de 90% para este indicador. Para el I semestre se logró el 100% al igual que en el II semestre, para un total de 10 consultorías.

Porcentaje satisfacción asesorías y consultorías:

Durante los dos semestres los usuarios beneficiados de consultorías y asesorías calificaron el servicio como bueno o excelente, logrando el cumplimiento del 100% de este indicador para ambos semestres del año 2019.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES:

Nivel de interacción Twitter:

Durante el año 2019 se logró mantener el nivel de interacción de la red social Twitter, a excepción del mes de agosto, en la cual hubo una leve disminución en la interacción debido al cambio de las personas del área.

Cubrimiento de eventos:

En el año 2019, se cubrieron todos los eventos organizados por la entidad.

Promedio de impacto en publicaciones:

El impacto de las publicaciones en twitter se mantuvo por encima del margen en el año 2019 debido a la implementación de etiquetas en la redacción de las publicaciones.

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:

El nivel de interacción de la red social Facebook se mantuvo por encima del margen y sus estadísticas variaron de acuerdo a la época del año.

Rating de la emisora virtual:

el impacto de la audiencia en la parrilla de programación de durante el año vario ya que no hubo una programación estable que se pudiera llevar a cabo durante el año, siempre se mantuvo de nuestra parte que es lo primordial acercar hacia la comunidad informar e instruir y despejar dudas sobre el registro mercantil como propósito principal entre otros fundamentales de la entidad.

Promedio de noticias replicadas por medios externos:

La gráfica de noticias replicadas por medios externos fue de manera emergente debido al aumento de eventos y sus boletines de prensa y noticias generados.

Monitoreo de medios:

Los medios que publicaron las noticias, boletines de prensa, eventos y/o publicaciones creció debido al aumento en la actividad de los mismos.

Servicios comunicacionales prestados:

En el área se atendieron el %100 de las solicitudes presentadas por las diferentes áreas que conforman la entidad.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Número de accidentes laborales:

El indicador se cumplió para todo el año. En el tercer trimestre se reportó un accidente laboral, caída de las escaleras, sin ninguna gravedad.

Número de enfermedades laborales:

En el año 2019 no se presentaron enfermedades laborales.

Ausentismo general:

Para el año 2019 con respecto al 2018 disminuyó considerablemente el ausentismo, dado que se establecieron mayores controles y formatos firmados de evidencia controlando las horas de asistencia médica.

% Cumplimiento de actividades programadas:

Con relación al 2018 el indicador fue superado considerablemente.

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



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.

Clima organizacional:

La encuesta de clima organizacional fue llevada a cabo de manera virtual con muy buenos resultados; los mismos.

Número de incidentes laborales:

Se presentaron en el año 2019 dos incidentes laborales, en el primer y tercer trimestre.

Número de reportes de actos y condiciones inseguras:

Se cumple la meta para este indicador, debido a que no hubo reporte del formato de actos y condiciones inseguras.

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN:

Para el año 2019 se evidencia que se cumplió a cabalidad en un 98,85 %según lo planificado en el cronograma de mantenimientos, superando la meta establecida de $\geq 75\%$. También se puede evidenciar que el cumplimiento de mantenimiento de las impresoras y escáner en todos los trimestres fue de un 100% y para los computadores se presenta una tendencia de 98% de cumplimiento debido a que son activos que presentan más rotación dentro de la institución.

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Documentos con ciclo vital terminado:

En el año 2019, este indicador se cumplió satisfactoriamente con un promedio del 99%, ya que los tramites que ingresaron a la entidad cada mes, su estado en el SII terminaba a fin de mes como ARCHIVADO, este indicador no se podía bajar del 80%.

Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de información:

Este indicador es semestral por lo cual, se cumplió ya que, en el año 2019, el promedio de expediente por perdida o extraviados fue de 0%, esto quiere decir que la muestra que se sacó de los expedientes que reposan en el archivo central y de Gestión no mostró perdida, este indicador no se podía pasar del 10% de expedientes por perdida o extraviados pendientes ingresados del mes de Julio a diciembre pudieran remotamente presentar perdida o extravío.



Extravío de documentos y expedientes:

Este indicador es mensual, por lo cual se cumplió con la meta para el año 2019 para este año se obtuvo un promedio de 0%, este indicador se mide de acuerdo a préstamos de expedientes tanto en el archivo central como de Gestión, se revisa a fin de mes cuantos expedientes se prestaron en el mes, de acuerdo al formato de préstamo de expedientes, se verifica que se encuentren en su lugar, este indicador no se podía pasar del 10%.

Cumplimiento de reuniones de Comité interno de archivo:

este indicador es trimestral, por lo cual se cumplió con la meta para el año 2019 se obtuvo un promedio del 100%, este indicador se mide con las reuniones programadas, reuniones realizadas en cada trimestre, tal como lo indica el reglamento interno de archivo, este indicador no se podía bajar del 90%.

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

% cumplimiento de mantenimiento correctivos:

El 100% de los mantenimientos solicitados fueron ejecutados.

% cumplimiento de mantenimiento preventivo:

Se cumplieron los mantenimientos preventivos que estaban programados para el primer semestre, ya en el tercer trimestre de 59 programados se realizaron 51, por tema de presupuesto; pero se evidencia la superación de la meta establecida.

% Áreas limpias:

La revisión de la limpieza de las áreas se realizó durante todo el año, cumpliendo con el indicador al evidenciar todas las áreas limpias.

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:

Durante el año 2019 el indicador Calificación promedio de los proveedores cumplió satisfactoriamente con las metas estipuladas en los periodos de análisis, al alcanzar 80.1 puntos en el primer semestre y 82.7 puntos en el según semestre. Cumpliendo a cabalidad con la meta establecida.

GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Directora de Calidad