

PLAN ESTRATEGICO 2015

Objetivo Estrategico No 1 Administrar los recursos de la entidad de una manera eficiente.

No	Actividad / Plan / Programa	Objetivo	Meta	Indicador	Responsable	Cumplimiento	Analisis Cumplimiento
1	Presupuesto	Controlar la ejecucion presupuestal	Balance Positivo	((Presupuesto ejecutado ingresos/Presupuesto ejecutado vigencia anterior)*100	Contador	Ingresos: 12,62% Egresos: 2,47%	Los ingresos presentaron un incremento del 12,62% frente a la vigencia 2.014, esto debido a la entrada en vigencia de la Ley 1727 de 2.014 donde se establecen sanciones para los comerciantes que no renueven su matricula mercantil a tiempo, para lo cual se desarrollo una campaña agresiva por medios radiales, de prensa, digitales y visitas para sensibilizar a los empresarios de la importancia de estar al día consu matricula. Las cuentas que mas incidieron en este comportamiento fueron: Registro Mercantil con un incremento del 19,21%, E.S.A.L con un incremento del 13,75%, y arrendamientos con un incremento del 19,56%. Los Gastos presentaron un comportamiento normal, su ejecucion se realizo dentro de lo presupuestado, se presento una disminucion de 2,47% frente a la vigencia 2.014, debido a la disminucion en ejecucion de algunas cuentas como: Gastos de Viaje en un 19,52%, Gastos Extraordinarios en un 52,69%, Provisiones en un 76,73%, Contribuciones en un 36,13%.
2	Gestión de Cartera	Recuperar la cartera de la entidad	10%	cartera recuperada/cartera	Contador- Promoción y Desarrollo	100%	Se realizaron 4 seminarios Presupos en la entidad. 1. Reforma y actualización tributaria 29 personas 20 y 21 febrero 2. Liderazgo y trabajo en equipo 43 personas 24 y 25 abril 3. Imagen y protocolo de negocios 16 personas 23 y 24 junio 4. Coaching en clima organizacional y motivación laboral 17 personas 2 y 3 septiembre La Cartera se recupero en un 100%
3	Sanciones de los entes de control	Cumplir con la normativa vigente	0 sanciones	No. de sanciones	Presidente Ejecutivo	0 Sanciones	En el año 2015 no se presentaron sanciones
4	Índice de liquidez	Conocer el efectivo con el que cuenta la entidad para cumplir con sus obligaciones	Balance Positivo	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Presidente Ejecutivo	1,59%	Este indicador nos muestra que la Cámara de Comercio cuenta con 1,59 pesos para cubrir y respaldar cada peso de las obligaciones
5	Plan de Capacitacion	Mejorar las competencias del personal	80%	# actividades realizadas /# actividades programadas/	Coordinador Administrativo	Semestre I: 87,5% Semestre II: 94%	En el primer semestre se programaron 8 capacitaciones de las cuales se cumplieron 7, la capacitación fue reprogramada para el segundo semestre del año. En el segundo semestre del año se programaron 17 capacitaciones de las cuales se cumplieron 16. La capacitaciones incumplida se reprogramo para la siguiente vigencia.
6	Evaluar el Desempeño	Mejorar el desempeño del personal	80%	# empleados Calificados +/# empleados/	Coordinador Administrativo	Semestre I: 85,71% Semestre II: 85%	En el primer semestre se realizo la primera evaluación de desempeño del año, cuyos resultados fueron lo siguientes: Se aplicó a 18 funcionarios, de los cuales la calificación más alta fue la de la Asistente de Promoción y Desarrollo con una calificación de 4,6 sobre 5 y las más baja la de la Contadora con 3. A la contadora se le estableció un plan de mejoramiento, el cual es supervisado por la Coordinadora Administrativa y contable para aumentar el desempeño en sus funciones en la entidad. En el segundo semestre del año se realizo nuevamente la evaluación de desempeño programada a 20 funcionarios de la entidad, la calificación más alta fue obtenida por la Auxiliar de Servicios Generales con 4.4 de 5 puntos, seguido de la Asistente de Presidencia con 4.2 puntos. Las calificaciones más bajas fueron de los funcionarios del departamento de Contabilidad, Contadora 2.9, Asistente Contable 2.9 y Auxiliar Contable 2.8. Debido a la baja calificación el Presidente Ejecutivo en compañía de la Coordinadora Administrativa levantaron Plan de Mejoramiento. Se realizo la encuesta de satisfacción al cliente interno a 18 de los 21 funcionarios. Se analizaron 7 puntos de la encuesta, que hace referencia a la relación con el supervisor y con el jefe inmediato, encontrando que algunos funcionarios consideran que las metas no son claras, y que no son estimulados por sus jefes cuando no hacen las tareas satisfactoriamente
7	Medir la satisfaccion del cliente interno	Mejorar el clima laboral y el nivel de satisfaccion del cliente interno	80%	# empleados satisfechos/# de empleados/	Coordinador Administrativo	90,47%	Se realizo la encuesta de satisfacción al cliente interno a 18 de los 21 funcionarios. Se analizaron 7 puntos de la encuesta, que hace referencia a la relación con el supervisor y con el jefe inmediato, encontrando que algunos funcionarios consideran que las metas no son claras, y que no son estimulados por sus jefes cuando no hacen las tareas satisfactoriamente
8	Plan de Mantenimiento	Mantener las instalaciones en buen estado.	80%	Actividades Ejecutadas/ Actividades Programadas	Coordinador Administrativo	100%	El Plan de Mantenimiento para el año 2015, se encuentra ejecutado en un 100%. Todas las actividades de dicho plan se ejecutan en el 1er trimestre del año.

9	Inventario de Activos Fijos	Controlar los bienes de la entidad	100%	Inventarios Realizados/ Inventarios Programados	Contabilidad	100%	En el 2015 se realizaron 2 inventarios, el primero con corte el primer semestre (Junio) y el segundo en diciembre, dando cumplimiento a la programación de inventarios anuales
10	Plan de Sistemas	Garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de informacion	100%	Actividades Programadas / Actividades Cumplidas	Coordinador Administrativo	Trimestre I: 100% Trimestre II: 100% Trimestre III: 100% Trimestre IV: 90%	En los tres primeros trimestres del año hubo un cumplimiento del 100% de las actividades del Plan de Sistemas, en el ultimo trimestre del año de las 9 actividades planteadas no se realizo la de Hacer los Back ups de la entidad.
Objetivo Estrategico No 2 Prestar Servicios de Excelente Calidad							
No	Actividad / Plan / Programa	Objetivo	Meta	Indicador	Responsable		
11	Medir la satisfaccion del cliente Registros Públicos	Incrementar la Satisfaccion del cliente de Registros Publicos	90%	(# de usuarios encuestados Que respondieron positivamente/ # De usuarios encuestados)*100	Directora Juridico y Registro Público	100%	Primer Trimestre: Se aplicaron un total de 226 encuestas de satisfacción, de las cuales un 99,55% fueron calificadas de manera excelente. A pesar de ser temporada alta para registros, los usuarios se encontraron satisfechos con la prestación del servicio. Segundo Trimestre: Se aplicaron 2094 encuestas de satisfacción de las cuales 2084 fueron calificadas positivas lo que equivale a un 99,5% y 10 errores en toma de la muestra. El incremento se debio a que en el mes de junio se inicio la toma de la encuesta por medio del digiturno. En el tercer trimestre se realizaron 5077 encuestas de las cuales 5068 fueron calificadas positivas, en el 4to trimestre, se realizaron 3388 encuestas de las cuales 3364 fueron calificadas excelentes
12	Medir la satisfaccion del cliente Promoción y Desarrollo	Incrementar la Satisfaccion del cliente de Promoción y Desarrollo	80%	(No.de encuestados que respondieron positivamente a la pregunta de expectativas del cumplimiento del programa/ No. total de encuestados)*100	Director Promoción y Desarrollo	100%	En los dos semestres se aplicaron un total de 208 encuestas entre seminarios propios y realizados en convenio con Pro Colombia, de las cuales 196 fueron respondidas positivamente
13	Formalización de Empresas	Incrementar la formalidad	30%	(# de empresarios formalizados / # personas asesoradas en formalización)*100	Directora Juridico y Registro Público	Trimestre I: 80.2% Trimestre II: 58,97% Trimestre III: 57% Trimestre IV: 67%	En el primer trimestre se realizaron 101 asesorias en formalización y se formalizaron 81 empresas, lo que equivale a un 80, 2%. En el segundo trimestre del año se realizaron 117 encuestas en formalización y se formalizaron 69 empresas, lo que equivale a 58,97% En el tercer trimestre se formalizaron 117 empresas de 205 asesoradas en formalización lo que equivale a un 57% En el 4to trimestre se formalizaron 78 empresas de 117 asesoradas en formalización lo que equivale a un 67%
14	Comparativo actividad registral	Incrementar la formalidad	80%	(No de registros por clase vigencia actual/No total de registros realizados vigencia anterior)*	Directora Juridico y Registro Público	Trimestre I: 100% Trimestre II: 85.9% Trimestre III: 97,1% Trimestre IV: 69.8%	Trimestre 1: Se realizaron 5524 tramites en el primer trimestre de 2015, y 3758 en la vigencia anterior lo que corresponde a un 46% más a la vigencia anterior. Trimestre 2: Se realaron 1161 en el segundo trimestre de 2015, mientras que en la vigencia anterior fueron 1351. Se supero la meta en un 5% En el trimestre III se evidencia un incremento significativo en los movimientos de los actos registrales, esto es debido a que en el mes de Julio se realizo una cancelación masiva de 4367 matriculas como consecuencia de la nueva normatvida(articulo 31 de la Ley 1727 de 2014). Del total de actos de matriculas e inscripción de personas naturales y juridicas del trimestre corresponde a 143 actos teniendo una diferencia de 26 actos más de lo registrado en el indicador de Formalización. La diferencia corresponde a que no todas las matriculas que se registran son de una asesoría en formalización o son matriculas que pueden ser registradas en otras ciudades y reportadas en la estadistica general. El movimiento de las cancelaciones en el mes de Agosto no se presentaron mientras que en el mes de septiembre se disminuyo a la mitad respecto al mismo mes del año anterior. Para el cuarto trimestre se obtuvieron un total de 498 tramites frente a 713 de la vigencia anterior, al respecto se realta que se trato de una tendencia a bajar durante los meses de octubre y noviembre los cuales presentaron una disminucion significativas como por ejemplo, en la matricula de persona natural y establecimientos de comercio sin embargo, el mes de diciembre se mantuvo la tendecia baja en comparación con el año 2015.

15	Tiempo de Respuesta	Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos	100%	(# de P respondidas antes de 15 DIAS / # P recibidas)*100	Directora Jurídico y Registro Público	Trimestre I: 100% Trimestre II: 100% Trimestre III: 100% Trimestre IV: 100%	<p>Primer Trimestre: se realizaron 978 trámites de los cuales 100% fueron respondidos a tiempo. Segundo Trimestre: Se realizaron 768 trámites de los cuales 100% fueron respondidos a tiempo. Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 698 peticiones de trámite de las cuales fueron inscritas antes de 15 días las 698 peticiones, obteniendo a así un 100% de cumplimiento.</p> <p>Se analiza: Disminución en el número de trámites, toda vez que de acuerdo a la información estadística a medida en que transcurren los trimestres del año tiende a ser bajo el movimiento, asimismo se evidencia un trámite RUIE que tardó 5 días, debido a la tardanza en de la cámara receptora en el envío de las imágenes. Por otra parte que se tiene una disminución en los tiempos de respuesta el promedio es de 1 día y medio en general en comparación con los trimestres anteriores aun cuando se tenían circunstancias especiales como por ejemplo de cierre de temporada y trámites RUP que conlleva cierta complejidad su gestión al interior del Departamento.</p> <p>Se comprueban un buen rendimiento de este indicador, al no solo cumplir con la meta establecida si no que también se está manejando una importante disminución en el tiempo de respuesta, resultado importante para analizar el replanteamiento de metas en la siguiente vigencia de seguir en estas condiciones. Durante el cuarto trimestre del año se realizaron un total de 523 peticiones de las cuales el 100% se tramitaron en el tiempo establecido.</p>
Objetivo Estratégico n° 3 Promover el Desarrollo y la Competitividad Regional							
16	Programa de Servicios Preferenciales	Mantener elecciones por afiliados	5%	No. Afiliados Nuevos/ No. Total de Afiliados	Presidente Ejecutivo Director Promoción y Desarrollo	70,78%	En el 2014 se tenían 243 afiliados a la entidad, mientras que el 2015 por cambios en la reglamentación de afiliados, hubo una desafiliación masiva por lo que apenas se alcanzaron a tener 172 afiliados correspondiente a un 70,78%, inferior a la meta establecida de obtener un 5% más del año inmediatamente anterior.
17	Programa de Formación Empresarial	Mejorar las competencias de los empresarios	80%	(No. Asistentes / No. Asistentes presupuestados) * 100	Director Promoción y Desarrollo	100%	Propios: Se realizaron 3 seminarios a los cuales asistieron un total de 74 asistentes, con un promedio de 24 asistentes por seminario. El número mínimo de asistencia requerido para poder ejecutar un seminario es de 20 asistentes. Pro Colombia: Se realizaron 3 seminarios a los cuales asistieron un total de 87 asistentes, con promedio de 29 asistentes. En ambos casos supera el 80% de la meta establecida.
18	Programa de Formación Empresarial	Mejorar las competencias de los empresarios	80%	(No. de encuestados que respondieron positivamente/ No. total de encuestados)*100	Director Promoción y Desarrollo	100%	En los dos semestres se aplicaron un total de 208 encuestas entre seminarios propios y realizados en convenio con Pro Colombia, de las cuales 196 fueron respondidas positivamente
19	Plan Anual de Trabajo	Promover el Desarrollo de la Región	80%	(No. de actividades con cumplidos /No. de actividades programadas /) * 100	Director Promoción y Desarrollo	Semestre I: 70.18% Semestre II: 90%	Primer semestre: Se tienen programadas 7 actividades de las cuales se han cumplido en totalidad 4, que corresponde a un 70,18% del Plan Anual de trabajo. Segundo Semestre: Se tienen 10 actividades programadas de las cuales se cumplieron a satisfacción 9. La actividad restante la vigencia finaliza en el mes de marzo de 2016
20	Investigaciones	Satisfacer las necesidades de información de la región	90%	(No de investigaciones realizadas/ No de investigaciones propuestas)*100	Director Promoción y Desarrollo	100%	Se tenían programadas 2 investigaciones en el 2015 de las cuales se cumplieron
Objetivo Estratégico No 4 Implementar y Mantener el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno							
21	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	ReCertificar a la Cámara de Comercio en la Norma ISO 9001:2008	100%	(Actividad cumplida/Actividad programada)*100	Presidente Ejecutivo y Líder de Calidad	100%	Se realizó Auditoría Interna de Calidad en el mes de Julio-Agosto de 2015 y Se realizó Auditoría de Seguimiento por parte de Icontec en el mes de octubre de 2015
22	Sistema de Gestión de Calidad	Medir la eficacia del Sistema	85%	(No de metas de cumplidas /No de metas propuestas)*100	Líder de Calidad	95%	De los 21 indicadores de gestión del SGC, no se cumplió 1 los cuales corresponden a Disminución de quejas, puesto que en el 2015 aumentaron las quejas respecto al 2014
23	Plan Estratégico	Cumplimiento del Direccionalamiento Estratégico	80%	No. Metas Cumplidas/ No. Metas Programadas	Presidente Ejecutivo y Líder de Calidad	95,45%	De las 22 metas establecidas en el plan estratégico, se cumplieron a satisfacción 21 equivalente a un 95,45%. La meta que no se cumplió esta relacionada a mantener los afiliados en la entidad la cual tuvo una disminución del 30% respecto al año inmediatamente anterior como consecuencia del decreto 2042 del 2014.

70,781893

95,45454545