

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

| No | Actividad / Plan / Programa | Objetivo | Meta | Indicador | Responsable | Cumplimiento | Observaciones |
|----|-----------------------------------|--|------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | Presupuesto | Controlar la ejecución presupuestal | Balance Positivo | ((Presupuesto ejecutado ingresos/Presupuesto ejecutado vigencia anterior)*100 | Contador | Balance positivo | Durante la vigencia 2017 la ejecución de los ingresos incremento un 13% con respecto a lo ejecutado durante la vigencia 2016 y la ejecución de los egresos tuvo un incremento del 10% con respecto a lo ejecutado durante el 2016. |
| 2 | Gestión de Cartera | Recuperar la cartera de la entidad | 10% | cartera recuperada/cartera | Contador | 100% | En el año 2017 la cartera de la entidad inicio con un saldo por valor de \$1.020.528.566,22 las ventas a crédito fueron por valor de \$1.452.369.869,55, cerrando la vigencia con una cartera por valor de \$829.320.150,08, generando una frecuencia de cartera recaudada de 1,57%, indicando que la cartera se terminará de recaudar en 232 días esta información incluye datos de toda la cartera de la entidad, clientes de promoción y desarrollo, arrendamientos, empleados. Total, de la cuenta contable 13. Nota: El saldo inicial de la cartera de la vigencia 2017 difiere del valor del saldo final de cartera correspondiente a la vigencia 2016 puesto que por error involuntario en el saldo final de cartera del año 2016 se reportó el valor de la recuperación de dicha cartera durante la vigencia. |
| 3 | Sanciones de los entes de control | Cumplir con la normativa vigente | 0 sanciones | No. de sanciones | Presidente Ejecutivo | 0 | |
| 4 | Índice de liquidez | Conocer el efectivo con el que cuenta la entidad para cumplir con sus obligaciones | Balance Positivo | <u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente | Presidente Ejecutivo | 2,09 | Nota: El saldo inicial de la cartera de la vigencia 2017 difiere del valor del saldo final de cartera correspondiente a la vigencia 2016 puesto que por error involuntario en el saldo final de cartera del año 2016 se reportó el valor de la recuperación de dicha cartera durante la vigencia. |
| 5 | Plan de Capacitación | Mejorar las competencias del personal | 80% | # actividades realizadas / # actividades programadas/ | Coordinador Administrativo | 100% | |
| 6 | Evaluar el Desempeño | Mejorar el desempeño del personal | 80% | # empleados Calificados +/- # empleados/ | Coordinador Administrativo | I semestre:94,4% II semestre 100% | En el primer semestre de los 19 empleados evaluados solo un auxiliar de RP y archivo obtuvo calificación de 2,78 el cual se le realizó plan de mejoramiento. Para el II semestre de los 12 empleados evaluados todos obtuvieron calificaciones superiores a 3. |

| | | | | | | | |
|--|--|---|-------------|--|---------------------------------------|--------|---|
| 7 | Medir la satisfacción del cliente interno | Mejorar el clima laboral y el nivel de satisfacción del cliente interno | 80% | # empleados satisfechos/# de empleados/ | Coordinador Administrativo | 94% | De las 18 encuestas realizadas notamos que un 89% de los empleados se sienten parte importante de la entidad, cabe resaltar que un 11% muchas veces se siente parte importante de la entidad lo cual podemos resumir en satisfacción por parte de los funcionarios de la entidad; por otro lado también es posible interpretar que un 67% si está satisfecho con su puestos de trabajo y un 28% muchas veces se siente satisfecho con su puesto de trabajo, mientras que un 6% no se encuentra satisfecho, también es importante resaltar que un 67% si esta satisfecho con las condiciones físicas y ambientales en donde desarrolla sus funciones, un 22% muchas veces se siente satisfecho, un 6% se siente satisfecho pocas veces y otro 6% no esta satisfecho, por lo tanto nos es necesario entrar a socializar en comité de modo que encontremos alternativas que logren mejorar la satisfacción del cliente interno en cada una de las áreas que lo involucran. |
| 8 | Plan de Mantenimiento | Mantener las instalaciones en buen estado. | 80% | Actividades Ejecutadas/ Actividades Programadas | Coordinador Administrativo | 100% | Se ejecutaron la totalidad de las actividades descritas en el plan de mantenimiento |
| | Inventario de Activos Fijos | Controlar los bienes de la entidad | 100% | Inventarios Realizados/ Inventarios Programados | Contador | 65% | Durante la vigencia 2017 se logró avanzar en la realización del inventario en un 65%, esto debido a que se realizó la verificación física de los bienes por responsables, pero la sistematización de los ajustes a los que dio lugar dicha verificación sería realizado en el mes de enero de la vigencia 2018. se abre acción correctiva. |
| 10 | Plan de Sistemas | Garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de información | 100% | Actividades Programadas / Actividades Cumplidas | Coordinador Administrativo | 100% | Se evidencia un cumplimiento de 100% de las actividades planeadas |
| Objetivo Estratégico No 2 Prestar Servicios de Excelente Calidad de manera ágil, eficiente y confiable. | | | | | | | |
| No | Actividad / Plan / Programa | Objetivo | Meta | Indicador | Responsable | | |
| 11 | Medir la satisfacción del cliente Registros Públicos | Incrementar la Satisfacción del cliente de Registros Públicos | 90% | (# de usuarios encuestados Que respondieron positivamente/ # De usuarios encuestados)*100 | Directora Jurídico y Registro Público | 95,90% | Se obtuvo un consolidado de satisfacción de 95,9% de 18,097 encuestas realizadas durante los 4 trimestres del año calificada con satisfacción excelente o buena; y un 4,1% calificada con satisfacción regular o malo. |
| 12 | Medir la satisfacción del cliente Promoción y Desarrollo | Incrementar la Satisfacción 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 | 97,25 | Se obtuvo un consolidado por los 4 trimestre del año 2017 y un total de 96 encuestas realizadas en el año calificadas positivamente de las cuales solo 3 no respondieron. |
| 13 | Formalización de Empresas | Incrementar la formalidad | 30% | (# de empresarios formalizados / # personas asesoradas en formalización)*100 | Directora Jurídico y Registro Público | 65,24% | En el año se realizaron un total de 594 asesorías en formalización y se obtuvo un total de 385 formalizados. |

| | | | | | | | |
|--|--|---|------|---|--|------------------------------------|--|
| 14 | Comparativo actividad registral | Incrementar la formalidad | 80% | (No de registros por clase vigencia actual/No total de registros realizados vigencia anterior)* | Directora Jurídico y Registro Público | 106% | |
| 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 | 100,00% | En el I semestre se recibieron un total de 986 peticiones con 100% de cumplimiento a tiempo. En el II semestre se recibieron 1001 de peticiones de las cuales 994 estuvieron a tiempo y 7 no. En el III trimestre se recibieron 940 peticiones con 100% de cumplimiento. En el IV trimestre se recibieron 827 peticiones con 100% de cumplimiento. |
| Objetivo Estratégico o No 3 Promover el Desarrollo y la Competitividad Regional por medio del emprendimiento y el fortalecimiento empresarial. | | | | | | | |
| 17 | Programa de Servicios Preferenciales | Mantener elecciones por afiliados | 5% | No. Afiliados Nuevos/ No. Total de Afiliados | Presidente Ejecutivo Director Promoción y Desarrollo | 9,10% | |
| 18 | Programa de Formación Empresarial | Mejorar las competencias de los empresarios | 80% | (No. Asistentes / No. Asistentes presupuestados) * 100 | Director Promoción y Desarrollo | 145% | consolidado año |
| 19 | 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 | I semestre:100% II semestre 88% | |
| 20 | 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 | 100% | |
| 21 | Investigaciones | Satisfacer las necesidades de información de la región | 90% | (No de investigaciones realizadas/ No de investigaciones propuestas)*100 | Director Promoción y Desarrollo | 100% | De las tres investigaciones propuestas para el año se cumplieron las tres. |
| Objetivo Estratégico No 4 Promover el mejoramiento continuo de la entidad y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno. | | | | | | | |
| 22 | Implementación del Sistema de Gestión de Calidad | Renovar la Cámara de Comercio en la Norma ISO 9001:2015 | 100% | (Actividad cumplida/Actividad programada)*100 | Presidente Ejecutivo y Líder de Calidad | 100% | Se realizó transición a ISO 9001:2015 en la auditoría de certificación fue otorgado el sello. |
| 23 | Sistema de Gestión de Calidad | Medir la eficacia del Sistema | 85% | (No de metas de cumplidas /No de metas propuestas)*100 | Líder de Calidad | 96.75% | I semestre: 100% , II semestre:87%,III semestre: 100%, IV semestre: 100% |
| Objetivo Estratégico No 5 Planificar estratégicamente la organización analizando el contexto, las expectativas de los grupos de interés y la capacidad de gestión de la organización para cumplir con los resultados previstos. | | | | | | | |
| 24 | Plan Estratégico | Cumplimiento del Direccinamiento Estratégico | 80% | No. Metas Cumplidas/ No. Metas Programadas | Presidente Ejecutivo y Líder de Calidad | 95,60% | De los 23 indicadores medidos, se dio cumplimiento a 22, la excepción fue en relación con el indicador relacionado con el inventario de activos fijos, el cual se le abrió la respectiva acción correctiva. |