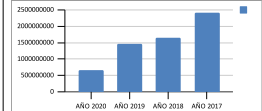
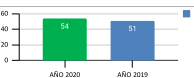
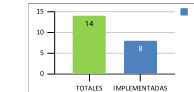
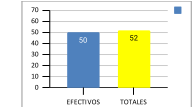


 Apoyemos lo nuestro! NIT. 800.187.953-9		GESTIÓN DE CALIDAD								FE-0203-1				
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SIG								VERSIÓN 1		5/8/2020		
										PAGINA 1 de 1				
FICHA TÉCNICA DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS														
PROCESO EVALUADO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	RESULTADO DE APLICACIÓN DE FORMULAS				FRECUENCIA	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS	GRAFICO	TIPO	ATRIBUTO	
				VIGENCIA										
				ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3							
GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	Aumentar el rendimiento de las operaciones de la CCPA mediante el cumplimiento de los componentes del plan anual de trabajo (Administrativo, Calidad, SG-)	(# actividades determinadas como clave en la satisfacción del cliente ejecutadas según especificaciones / # actividades determinadas como clave en la satisfacción del cliente	12	20	54	20	ANUAL	90% de cumplimiento en la satisfacción del cliente	según la medición de la encuesta, la actividades que realiza la entidad y plasma en su plan anual de trabajo se ajustan a los requerimientos y necesidades de los clientes, logrando una satisfacción según las encuestas contestadas por los mismos usuarios.	No aplica	EFICIENCIA		
	ANÁLISIS PRESUPUESTAL	Comparar el incremento de los ingresos contra el incremento de los gastos para determinar el nivel de rendimiento y optimización de las operaciones	% incremento de los ingresos VS % incremento de los gastos	\$ 1.601.719.421 \$ 1.211.773.470	\$ 2.343.322.091 \$ 2.179.014.856	\$ 2.308.785.014 \$ 2.404.403.162	\$ 3.193.992.716 \$ 3.113.964.797	ANUAL	Mantener los gastos al menos un 5% por debajo de los ingresos para en caso de contingencias no verse afectadas las operaciones	Para la vigencia 2020 se cumple la meta establecida sin embargo los anteriores en dos casos esta meta se ve afectada, llevando a pensar como podemos lograr mantener siempre este margen como precaución en cambios como el que se dio en el año 2020	No aplica	EFICIENCIA	COSTOS	
	ANÁLISIS DEL RIESGO	Identificar la disminución la materialización de los riesgos identificados que interfieren en el normal funcionamiento de las operaciones en un 10%	# Riesgos materializados en la vigencia vs # Riesgos materializados en las tres vigencias anteriores	0	5	No aplica	No aplica	ANUAL	se realiza la identificación de los riesgos de una forma mas aplicada al impacto sobre la satisfacción del cliente y se modifico los indicadores	en la vigencia 2021 no se presenta materialización de ningún riesgo	No aplica	EFICIENCIA	CONFIABILIDAD	
				52	52	No aplica	No aplica							
	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conocer el estado de mejoramiento en la prestación de los servicios mediante la gestión efectiva de las solicitudes y necesidades de los usuarios. Diminución de las QR en un 5%	# QR vigencia vs # QR tres vigencias anteriores	3	1	4	5	ANUAL	Disminución de las QR en un 5%	Las QR en la vigencia aumentaron, este aumento tuvo que ver en que en el año anterior el sistema de PQR tuvo problemas, ya que no permitía radicar, sin embargo se implementaron acciones que permitieron mejorar la interacción del cliente con respecto a su percepción al momento de solicitar un servicio, para cumplir con la meta establecida es necesario que nuestro sistema de PQR funcione por lo menos de 6 a 8 meses y lograr realizar un mejor	No aplica	EFICIENCIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
		EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	Evidenciar la disminución de la prestación de servicios no conformes con las especificaciones en un 5%	# SNC vigencia VS # SNC tres vigencias anteriores	26	38	23	8	ANUAL	Evidenciar la disminución de la prestación de servicios no conformes con las especificaciones en un 5%	Los SNC estan relacionados directamente con temas de corrección de datos en los registros, aunque disminuyeron, los errores se siguen cometiendo al digitar los datos cuando se esta realizando alguna matrícula.	No aplica	EFICIENCIA	CALIDAD
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Reflejar el incremento de los niveles de satisfacción del cliente frente a los servicios recibidos en un 2%	Resultado encuesta de satisfacción vigencia VS Resultados encuestas de satisfacción años anteriores	99%	86%	99%	92%	ANUAL	Reflejar el incremento de los niveles de satisfacción del cliente frente a los servicios recibidos en un 2%	Con la implementación de tablet en los modulos de asesoría y caja, se percibe mayor satisfacción de los clientes ya que realizan la evaluación del servicio de manera inmediata cuando reciben el servicio, así mismo con el cambio en la plataforma de envío de la encuesta sin embargo este dato no es muy relevante por la cantidad de encuestas diligenciadas, aunque fueron mayores las	No aplica	EFICIENCIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
REGISTROS PÚBLICOS	NUEVOS EMPRESARIOS	Medir el nivel de formalización empresarial cuyas operaciones a la fecha no se ejercen de forma legítima ante el estado en un 5%	# Formalizaciones en la vigencia VS # Formalizaciones en las tres vigencias anteriores	2118	2126	1792	1918	ANUAL	Evitar la disminución del número de matrículas nuevas, colocando como margen un 12% de la vigencia actual, atendiendo que en la vigencia 2019 se presentó una disminución de matrículas en relación a las dos vigencias anteriores.	Una vez revisados los datos estadísticos del número de matrículas se pudo identificar que para la vigencia 2021, se encuentra una leve diferencia de matriculados en relación a la vigencia anterior aclarando que el año 2020 tiene datos hasta el 31-12-2020 y el presente año hasta el 31-10-2021 y en este se puede inferir que finalizando vigencia arroja un margen superior de matriculados en relación con las vigencias anteriores. Por lo que se puede determinar que en el piedemonte Araucano el comercio para la vigencia 2021 y en tiempos de crisis o pos pandemia vio en la formalización una oportunidad para reactivarse económicamente y fortalecer sus negocios.		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	
	INCLUSIÓN EMPRESARIAL	Identificar el numero de jornadas de formalización realizadas en centros poblados de los municipios para facilitar el acceso de los empresarios a los servicios de la entidad	# CP satélites ejecutadas formalización	5	6	5	0	ANUAL	Lograr mayor cobertura en la jurisdicción de la cámara de comercio, por medio de capacitaciones de formalización en los principales centros poblados y municipio donde no se cuenta con oficinas físicas	La entidad para la presente vigencia hasta la fecha ha realizado 5 jornadas de formalización en los distintos municipios y centros poblados de la jurisdicción logrando cobertura y sensibilización a distintos emprendimientos y sectores económicos de la región, de igual forma se encuentran programadas más jornadas para el cierre de la vigencia con el fin de incentivar la formalización en estos comerciantes durante los primeros meses de la siguiente vigencia.		EQUIDAD	COBERTURA	
	SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL	Evaluar la capacidad de la organización para promover la sostenibilidad en las empresas, disminuir el cierre en un 5%	# Empresas cerradas vigencia actual VS Empresas cerradas en las tres vigencias anteriores	1625	1447	1620	1215	ANUAL	Evitar el aumento en un 30% de cancelaciones de matrículas mercantiles en la jurisdicción de la cámara de comercio en relación a las vigencias anteriores.	Para la vigencia 2021 se logra evidenciar un leve aumento de matrículas canceladas en relación a la vigencia 2020, de lo que se puede concluir que este fenómeno está asociado con la Pandemia COVID-19 donde los principales perjudicados fueron las MIPYMES donde el piedemonte en su gran mayoría cuenta con estas empresas, otro factor fue el beneficio del gobierno nacional donde las personas podían cancelar su matrícula mercantil aun sin haber renovado 2020 y 2021 siempre y cuando lo realizaran antes del 31 de marzo de la presente vigencia.		OTROS	CONFIABILIDAD	

 Apoyemos lo nuestro! TEL. 800.187.953-9		GESTIÓN DE CALIDAD							PE-0203-1					
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SIG							VERSIÓN 1		5/8/2020			
									FICHA TÉCNICA DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS					PAGINA 1 de 1
PROCESO EVALUADO	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	RESULTADO DE APLICACIÓN DE FÓRMULAS				FRECUENCIA	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS	GRAFICO	TIPO	ATRIBUTO	
				VIGENCIA										
				ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3							
	VIRTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	Medir la capacidad de la organización de promover el uso de los servicios virtuales, crecimiento de la recaudación financiera a través del portal web	Valor recaudado por operaciones de s	372.100.400	291.785.400	141.473.900	74.622.800	ANUAL	Promocionar mediante los diferentes medios el uso de nuestros servicios a través de los canales virtuales.	El análisis de este indicador se realizó identificando los ingresos recaudados en las vigencias anteriores correspondientes a los pagos virtuales incluyendo esta vigencia en la que se logró un incremento en relación a la vigencia anterior y se hace aún más notable si es comparado con 2 o 3 vigencias anteriores donde la diferencia aun es mayor. Cabe resaltar que en los últimos cuatro años la tendencia es de aumento, así mismo se puede diferir que el aumento de los servicios virtuales también fue a causa de la pandemia COVID-19 que nos obligó a realizar mayor uso de la virtualidad.		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	
	CAPACIDAD OPERATIVA	Medir la capacidad de la organización para llegar a los no formalizados	# Establecimientos visitados formalizados	0	0			ANUAL	Identificar la productividad de las visitas al comercio para la Formalización.	La Cámara de Comercio para la vigencia actual y la anterior se planteó la medición de la productividad y efectividad de las visitas al comercio, debido a que esta es una actividad que se realiza de forma permanente y en cada una de las vigencias, pero no se cuenta con un estadístico fijo de la aceptación e impacto de ésta. De igual forma fue complejo en el año en curso dar inicio a esta medición, debido a la pandemia COVID-19 en atención que se le debe dar prioridad a la salud de los funcionarios y los empresarios en general.		EFICIENCIA	CALIDAD	
DESARROLLO EMPRESARIAL	AFILIADOS ALIADOS	Conocer el número de nuevos afiliados para la vigencia con los cuales debera establescene el plan de fidelización.	# Nuevos afiliados vigencia actual VS #	213	227	247	251	ANUAL	250 Afiliados	De acuerdo a los indicadores, el grupo preferencial de afiliados muestra una perdida de afiliados lo que nos permite dar un aviso de alerta		ECONOMIA	COBERTURA	
	COBERTURA DE FORTALECIMIENTO	Identificar el número de beneficiarios de los programas de fortalecimiento empresarial.	# Empresarios beneficiados en activida	2094	2950	3378	4406	ANUAL	2000	De acuerdo a la medición de los indicadores podemos observar que el número de alcance con los programas de desarrollo empresarial disminuye con respecto a los tres años que se relacionan, sin embargo, uno de los propósitos es mantenernos por encima de los 2000 impactados, apesar de los dos años atípicos a la fecha hemos podido alcanzar la meta esperamos al termino de la vigencia subir el indicador.		EFICIENCIA	COBERTURA	
	EMPRENDIMIENTO	Identificar el número de emprendimientos atendidos a través de estrategias o programas de desarrollo empresarial	# Total Emprendedores atendidos VS #	31	70	233	49	ANUAL	20	Para la vigencia se tenía previsto la atención de 20 emprendedores a través del programa piedemonte emprende nos ha permitido acompañar emprendimientos en etapa de fortalecimiento y en etapa temprana.		EFICIENCIA	COBERTURA	
	IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN	Monitorear el uso de los convenios interinstitucional con la finalidad de verificar su uso	# Afiliados cancelados tres vigencias a	17	25	12	11	ANUAL	5	La meta del indicador es poder estar en cero cancelados, sin embargo hay factores externos e internos que obligan al empresario solicitar la cancelación de la empresa, por fallecimiento o por solicitud propia y por lo tanto automaticamente sale de la red de afiliados. Estos motivos para la entidad está fuera de control. Sin embargo este indicador nos brinda la información suficiente para evaluar y desarrollar una estrategia de fidelización.		ECONOMIA	COBERTURA	

 Apoyemos lo nuestro! NIT. 800.187.953-9		GESTIÓN DE CALIDAD										FE-0203-1			
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SIG										VERSIÓN 1		5/8/2020	
												PAGINA 1 de 1			
FICHA TÉCNICA DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS															
PROCESO EVALUADO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	RESULTADO DE APLICACIÓN DE FORMULAS				FRECUENCIA	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS	GRÁFICO	TIPO	ATRIBUTO		
				VIGENCIA											
				ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3								
	DESEMPEÑO EMPRESARIAL	Verificar el nivel de cumplimiento en la ejecución de proyectos y convenios	# proyectos/convenios ejecutados que	6	4			ANUAL	2	Para la entidad ha sido muy valioso las alianzas con algunas entidades que le apuestan a la reactivación económica, por lo tanto ha sido muy positiva la cantidad de convenios que se han ejecutado.		EFICIENCIA			
CONCILIACIÓN	SOLUCIÓN ACERTIVA	Determinar el nivel de incremento en la tasa de solicitud de conciliaciones en un 5%	# Conciliaciones realizadas en la vige	6	6	6	5	ANUAL	Mantener el número de conciliaciones y buscar un aumento de solicitudes de conciliación 5%.	Para el análisis de este indicador se tuvieron en cuenta los casos reportados en el SICAAC, plataforma habilitada por el Ministerio de Justicia y Derecho para el cargo de las mismas y haga tránsito a cosa juzgada y preste mérito ejecutivo, de lo cual se pudo deducir que para la vigencia no hubo aumento ni disminución de los servicios de conciliación en relación a la vigencia anterior, de igual forma me permito informar que la cámara de comercio fue partícipe de la conciliación nacional donde se prestaba este servicio de forma gratuita para quien quisiera dar solución a sus conflictos por medio de este mecanismo alternativo como lo es la conciliación.		EFICACIA	CUMPLIMIENTO		
GESTIÓN HUMANA	DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS	Evidenciar el incremento de la tasa de rendimiento de la ejecución operacional de los funcionarios de la entidad	# Objetivos cumplidos en el PAT de la vigencia VS # objetivos cumplidos en el PAT vigencias anteriores	12	23	64	36	ANUAL	12	La meta establecida para la vigencia 2021, logramos cumplirla en su totalidad ara diciembre de 2021 debido a que la medición de este indicador se midió con corte a 31 de octubre, sin embargo de acuerdo al balance realizado es importante mencionar que las actividades mas importantes de formalización capacitación y desarrollo empresarial ya fueron fueron consolidadas, y fueron alineadas con la planeación estratégica de la entidad, así logramos dar cumplimiento y en algunas actividades sobresalir con la meta individual establecida.		EFICACIA	CUMPLIMIENTO		
				8	20	54	20		8						
GESTIÓN DE COMPRAS	EFICACIA DE LAS COMPRAS	Evidenciar el nivel de rendimiento del proceso de compras para la gestión eficaz de los mismos, disminuyendo el promedio de días en la gestión de la compra	# Días promedio de realización de la c	4/5	4/5	4/5	4/7	ANUAL	Cinco (05) días hábiles	según el manual de compras se contaba con siete (7) días hábiles para la realización de la tramitación de una compra, a parte de la fecha y la vigencia anterior se dispone de cinco (05) días hábiles para realizarla en cualquiera de los casos para mejorar el rendimiento de las operaciones se ha realizado en un promedio de cuatro (4) días hábiles.	No aplica	EFICACIA	CUMPLIMIENTO		
	EFICIENCIA DE LAS COMPRAS	Garantizar la realización de las compras sin sobrecostos	Valor total de las compras en la vigencia vs Valor total en el mercado de las especificaciones de las compras totales para la vigencia	827,923,124	661,000,370	1,455,680,497	1,657,331,354	ANUAL	Garantizar la realización de un 90% de las compras sin sobrecostos	Se relacionan anteriormente el valor en millones de pesos de las compras realizadas en las ultimas cuatro vigencias para identificar si estas se han hecho optimamente se verifico cada una de las facturas donde se ve la evaluación según el formato PA-0201-2 EVALUACIÓN DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTO O PA-0201-3 EVALUACIÓN DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO para determinar la conveniencia del proveedor para la entidad.		EFICIENCIA	COSTOS		
GESTIÓN DE SG-SST	REDUCCIÓN DE ACCIDENTALIDAD	Medir la tasa de disminución del índice	# Accidentes y enfermedades laborales	0	0	2	1	ANUAL	Mitigar la tasa de accidentalidad de trabajo y enfermedades laborales en la camara de comercio	De acuerdo a la estadística realizada se puede observar que durante las cuatro ultimas vigencias solo se han presentado tres accidentes laborales que corresponde uno del año 2017 y dos del 2018, evidenciando que la tasa de accidentalidad ha disminuido en los dos ultimos periodos, así mismo se ha tomado conciencia por las partes interesadas de la realización efectiva de los controles establecidos para la prevención de accidentalidad y enfermedades laborales		EFICACIA	CUMPLIMIENTO		
	CONTROL SOBRE LOS PELIGROS	Evidenciar la efectividad de los controles aplicados a los riesgos derivados de los peligros a los cuales estan expuestos los funcionarios de la Cámara de Comercio	# Controles efectivos aplicados VS # R	88%	93%	96%	94%	ANUAL	Reducir los riesgos derivados por la actividad laboral mediante el cumplimiento efectivo de los controles establecidos para la mitigación del riesgo	Para medición de este indicador se tuvo en cuenta los controles o actividades realizadas al mes de noviembre, evidenciando que el resultado es inferior comparado con las vigencias anteriores, teniendo en cuenta que por la programación aun estan pendientes algunas actividades.		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO		

FICHA TÉCNICA DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS													
PROCESO EVALUADO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	RESULTADO DE APLICACIÓN DE FORMULAS				FRECUENCIA	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS	GRÁFICO	TIPO	ATRIBUTO
				VIGENCIA									
				ACTUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3						
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Medir el impacto de la ejecución de los planes de mantenimiento, evaluando el estado de degradación de los diferentes tipos de infraestructura de la entidad	# Reparaciones vigencia actual VS #	21	18	11	13	ANUAL	No realizar mas de 15 reparaciones	Se debe realizar una acción correctiva para determinar cuales son las causas por las cuales no se ha podido disminuir el numero de fallas en los equipos si estos no incrementan en numero y se tiene el numero de fallas limite teniendo en cuenta el envejecimiento de los equipos por periodo de vida útil.		EFICACIA	CUMPLIMIENTO
	RENDIMIENTO DE LA CONECTIVIDAD	Identificar el nivel de funcionamiento de la conectividad, por medio de la disminución de las fallas al sistema y conectividad en un 5%	# Fallos conectividad vigencia actual VS	54	51	No se tienen datos	No se tienen datos	ANUAL	Incremento de las fallas por debajo de 5%	Debido al incremento exponencial del uso de los servicios virtuales derivados de la pandemia, de igual forma fueron incrementando las fallas del sistema en la prestación de los servicios dado que la capacidad instalada a la fecha de inicio de la pandemia no estaba contemplada por un incremento de los servicios virtuales de tal forma, sin embargo este resultado es favorable dada la demanda de servicios virtuales en comparación con el numero de fallas para la vigencia 2020 la proporcionalidad de incremento de servicios virtuales es mayor. Lo ideal es que sean inversamente proporcionales		EFICACIA	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN FINANCIERA	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTAL	Verificar la correcta ejecución presupuestal para la vigencia	Ingresos/gastos vigencia actual vs ingresos	2.453633803	1.115324	1.104993471	0.9399327846	ANUAL	Mantener los ingresos superiores a los gastos	En la vigencia 2021 a pesar de las contingencias se logro mantener los ingresos por encima de los gastos presupuestados para la vigencia	No aplica	EFICIENCIA	CONFIABILIDAD
	MONITOREO DE LOS INGRESOS PÚBLICOS	Evidenciar el nivel de incremento de los ingresos por prestación de servicios públicos en un 2.55%	Valor de los ingresos públicos vigencia actual VS	1.052543643	0.9878460845	1.087116983	1.081933978	ANUAL	Evidenciar el nivel de incremento de los ingresos por prestación de servicios públicos en un 2.55%	Los ingresos de los registros publicos aumentaron un 5% en comparación con los años anteriores, la reactivación economica es un hecho en nuestra jurisdicción, a pesar de la pandemia los comerciantes renovaron su registro mercantil para poder prestar sus servicios a la sociedad.	No aplica	EFICIENCIA	COSTOS
	MONITOREO DE LOS INGRESOS PRIVADOS	Evidenciar el nivel de incremento de los ingresos por prestación de servicios privados en un 1.5%	Valor de los ingresos privados vigencia actual VS	0.1991794685	0.09269755338	0.8700789288	0.4573400272	ANUAL	Evidenciar el nivel de incremento de los ingresos por prestación de servicios privados en un 1.5%	Los ingresos de recursos privados estan directamente relacionados al volumen de eventos con cobra que se realicen que para efectos de la vigencia 2021 es casi nulo por restricciones de la pandemia, ademas tambien dependen de los convenios interinstitucionales que se realicen con los los principales aliados como las alcaldias y gobernación.	No aplica	EFICIENCIA	COSTOS
GESTIÓN DOCUMENTAL	FUNCIONALIDAD DEL SGD	Observar el estado de implementación del sistema de gestión documental su alineación y funcionalidad a las necesidades de la entidad	# Herramientas de gestión documental implementadas y funcionales VS # Total de herramientas de gestión documental	14	No hay información	No hay información	No hay información	ANUAL	Implementación de al menos un 50% del SGD	Se evidencio la funcionalidad de un 57% de las herramientas de gestion documental de la entidad, este proceso se alcanzado en un periodo de 4 años, lo cual nos lleva a preguntarnos si para lograr su completa implementación encestaremos un periodo similar.		EFICACIA	CONFIABILIDAD
CONTROL INTERNO	CONTROL DE LAS OPERACIONES	Medir el grado de efectividad de la implementación de controles en los procesos	# Controles aplicados efectivos VS # Total de controles	50	No hay información	No hay información	No hay información	ANUAL	Materialización de 8 riesgos o menos	Se identifica la eficiencia de la aplicación de controles en los procesos de la entidad, dado que solo se realizó la materialización de dos (02) riesgos de los cincuenta y dos (52) identificados.		EFICIENCIA	CONFIABILIDAD