

ANEXO No. 1 INDICADORES DE GESTION JUNIO 2015

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO	
CONCILIACION	CAPACITACION Y FORMACION DE CONCILIADORES	SEMINARIO REALIZADOS / SEMINARIOS PROYECTADOS	100%	0	1	0%	0%	69%	
	DESARROLLAR DOS JORNADAS DE CONCILIACIÓN GRATUITA	JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS EJECUTADAS / JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS PROYECTADAS	100%	1	2	50%	50%		
	EVALUACION DE CONCILIADORES	EVALUACIONES REALIZADAS / EVALUACIONES PROYECTADAS	100%	1	2	50%	50%		
	MEJORAR LA EFICIENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACION	AUDIENCIAS REALIZADAS / AUDIENCIAS PROYECTADAS		100%	27	55	49%		49%
		NUMERO DE ACUERDOS LOGRADOS / NUMERO DE AUDIENCIAS CELEBRADAS		40%	8	27	30%		74%
		No. DE ACUERDOS CUMPLIDOS / No. DE ACUERDOS LOGRADOS		90%	6	8	75%		83%
	EVALUACION DEL SERVICIO DE CONCILIACION	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD / SUMATORIA ASPECTOS DE CALIDAD		90%	72	80	90%		100%
		SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA / SUMATORIA ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA		90%	18	20	90%		100%
		PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS		90%	6	6	100%		111%

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
REGISTRO	COBERTURA DEL REGISTRO - FACILITADORES DEL REGISTRO	No. DE ENVIOS DE REQUERIMIENTOS PROGRAMADOS / No. DE ENVIOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS	100%	2	4	50%	☑ 50%	61%
		No. DE RENOVIACIONES PERIODO / No. RENOVIACIONES PROYECTADAS	90%	15.346	16.188	95%	☑ 105%	
		MATICULAS DEL PERIODO / MATICULAS DEL AÑO ANTERIOR	90%	1.578	3.505	45%	☑ 50%	
		MUNICIPIOS VISITADOS / MUNICIPIOS PROYECTADOS	100%	18	18	100%	☑ 100%	
		COMUNICACIONES ENVIADAS A LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA JURISDICCION / GOBIERNOS LOCALES	100%	0	23	0%	☒ 0%	

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
REGISTRO	EFICIENCIA DEL REGISTRO	INGRESOS POR MATRICULA / CANTIDAD POR MATRICULAS	\$ 55.000	\$ 104.175.000	1578	\$ 66.017	☑ 120%	☑ 120%
		INGRESOS POR RENOVACION / CANTIDAD DE RENOVACIONES	\$ 80.000	\$ 1.682.836.700	15346	\$ 109.660	☑ 137%	
		INGRESOS GENERADOS POR MATRICULA / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 14.000.000	\$ 104.175.000	14	\$ 7.441.071	☑ 53%	
		INGRESOS GENERADOS POR RENOVACION / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 95.000.000	\$ 1.682.836.700	14	\$ 120.202.621	☑ 127%	
		INGRESOS GENERADOS EN REGISTRO / INGRESOS PROYECTADOS	100%	\$ 2.155.640.402	2164200000	100%	☑ 100%	
		GASTOS GENERADOS EN REGISTRO / GASTOS PROYECTADOS	100%	\$ 634.244.778	1222950000	52%	☑ 52%	
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE (SEG) / TIEMPO META DE ATENCION CAE (SEG)	20	\$ 912	60	\$ 15	☑ 124%	

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE (SEG) / TIEMPO META DE ESPERA CAE (SEG)	15	\$ 861	60	\$ 14	☑ 106%
TIEMPO PROM. INSCRIPCION DOC. MERCANTILES HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	9,56	48	0,20	☑ 180%
TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. PROPONENTES HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	45,34	48	0,94	☑ 106%
TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. E.S.A.D.L. HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	\$ 42,8	48	0,89	☑ 111%

OBJETIVO: Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad. - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
DESARROLLO EMPRESARIAL	PROMOCION DEL COMERCIO	No. ACTIVIDADES EJECUTADAS/ No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	100%	3	14	21%	⊗ 21%	54%
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	100	915	11%	⊗ 11%	
	DESARROLLO EMPRESARIAL-	No. ACTIVIDADES EJECUTADAS / No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	100%	56	72	78%	⓪ 78%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	2055	2335	88%	⓪ 88%	
	MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y COMPETITIVIDAD REGIONAL	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	10	25	40%	⊗ 40%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	94	330	28%	⊗ 28%	
	PROYECTOS	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	5	10	50%	⓪ 50%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	210	185	114%	⓪ 114%	

OBJETIVO: Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano

PROCESO	INICIATIVA	FÓRMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
TALENTO HUMANO	EVALUAR CONTINUAMENTE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PROYECTADAS	100%	0	2	0%	⊗ 0%	⊕ 58%
	FORMACION A FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS PROGRAMADAS / CAPACITACIONES EJECUTADAS	100%	8	11	73%	⊕ 73%	
	APOYAR LAS INICIATIVAS DE AUXILIO EDUCATIVOS	FUNCIONARIOS APOYADOS / PROPUESTAS DE AUXILIO PRESENTADAS	100%	2	2	100%	⊙ 100%	
INFRAESTRUCTURA	ESTAR ACORDE CON TODAS LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE QUE SEAN EMITIDOS POR LA CONFEDERACION DE CÁMARAS DE COMERCIO.	MANTENIMIENTOS REALIZADOS POR LA CÁMARA DE COMERCIO / NUMERO DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	100%	1	2	50%	⊕ 50%	⊗ 25%
	CONTAR CON PROVEEDORES DE LA MAS ALTA CALIDAD	PROVEEDORES CATEGORIA A / TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS	90%	0	23	0%	⊗ 0%	
GESTION CLIENTE	RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	NO. DE QUEJAS RECIBIDAS / NO. QUEJAS RESUELTAS	100%	6	6	100%	⊙ 100%	⊕ 110%
		SUMATORIA DIAS UTILIZADOS DE DIAS PARA RESPUESTA DE QUEJAS / NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS	5	23	6	3,83	⊙ 125%	
	SATISFACCION DEL CLIENTE	No. DE USUARIOS QUE CALIFICARON ENTRE 4 Y 5 EL SERVICIO / No. TOTAL DE USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO	95%	6866	6868	100%	⊙ 105%	

OBJETIVO: Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	INGRESOS	INGRESOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	\$ 2.237.998.343	2.376.700.000	94%	94%	68%
		INGRESOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	\$ 36.085.707	\$ 49.000.000	74%	74%	
		TOTAL INGRESOS EJECUTADOS / TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	100%	\$ 2.274.084.050	2.425.700.000	94%	94%	
	EGRESOS	GASTOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	1.044.152.999	2.171.950.000	48%	48%	
		GASTOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	24.241.779	49.000.000	49%	49%	
		TOTAL GASTOS EJECUTADOS / TOTAL DE GASTOS PROYECTADOS	100%	1.068.394.778	2.220.950.000	48%	48%	

ANEXO No. 1 INDICADORES DE GESTION MARZO 2015

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO	
CONCILIACION	CAPACITACION Y FORMACION DE CONCILIADORES	SEMINARIO REALIZADOS / SEMINARIOS PROYECTADOS	100%	0	1	0%	0%	56%	
	DESARROLLAR DOS JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITA	JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS EJECUTADAS / JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS PROYECTADAS	100%	0	2	0%	0%		
	EVALUACION DE CONCILIADORES	EVALUACIONES REALIZADAS / EVALUACIONES PROYECTADAS	100%	0	2	0%	0%		
	MEJORAR LA EFICIENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACION	AUDIENCIAS REALIZADAS / AUDIENCIAS PROYECTADAS		100%	7	55	13%		13%
		NUMERO DE ACUERDOS LOGRADOS / NUMERO DE AUDIENCIAS CELEBRADAS		30%	1	7	14%		48%
		No. DE ACUERDOS CUMPLIDOS / No. DE ACUERDOS LOGRADOS		90%	1	1	100%		111%
	EVALUACION DEL SERVICIO DE CONCILIACION	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD / SUMATORIA ASPECTOS DE CALIDAD		90%	80	80	100%		111%
		SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA / SUMATORIA ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA		90%	20	20	100%		111%
		PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS		90%	1	1	100%		111%

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	MICTA DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
REGISTRO	COBERTURA DEL REGISTRO - FACILITADORES DEL REGISTRO	No. DE ENVIOS DE REQUERIMIENTOS PROGRAMADOS / No. DE ENVIOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS	100%	0	4	0%	☹ 0%	45%
		No. DE RENOVACIONES PERIODO / No. RENOVACIONES PROYECTADAS	90%	13.696	16.188	85%	☺ 94%	
		MATICULAS DEL PERIODO / MATICULAS DEL AÑO ANTERIOR	90%	932	3.505	27%	☹ 30%	
		MUNICIPIOS VISITADOS / MUNICIPIOS PROYECTADOS	100%	18	18	100%	☺ 100%	
		COMUNICACIONES ENVIADAS A LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA JURISDICCION / GOBIERNOS LOCALES	100%	0	23	0%	☹ 0%	

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META, NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
REGISTRO	EFICIENCIA DEL REGISTRO	INGRESOS POR MATRICULA / CANTIDAD POR MATRICULAS	\$ 55.000	\$ 55.596.000	932	\$ 59.652	☑ 108%	☑ 115%
		INGRESOS POR RENOVACION / CANTIDAD DE RENOVACIONES	\$ 80.000	\$ 1.522.085.700	13696	\$ 111.134	☑ 139%	
		INGRESOS GENERADOS POR MATRICULA / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 14.000.000	\$ 55.596.000	14	\$ 3.971.143	☒ 28%	
		INGRESOS GENERADOS POR RENOVACION / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 95.000.000	\$ 1.522.085.700	14	\$ 108.720.407	☑ 114%	
		INGRESOS GENERADOS EN REGISTRO / INGRESOS PROYECTADOS	100%	\$ 1.782.944.915	2164200000	82%	☑ 82%	
		GASTOS GENERADOS EN REGISTRO / GASTOS PROYECTADOS	100%	\$ 336.216.334	1222950000	27%	☒ 27%	
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE (SEG) / TIEMPO META DE ATENCION CAE (SEG)	20	\$ 776	60	\$ 13	☑ 135%	
		TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE (SEG) / TIEMPO META DE ESPERA CAE (SEG)	15	\$ 967	60	\$ 16	☑ 97%	
		TIEMPO PROM. INSCRIPCION DOC. MERCANTILES HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	4,33	48	0,09	☑ 191%	

	TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. PROPONENTES HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	46,25	48	0,96	✓ 104%	
	TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. E.S.A.D.L. HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2 \$	46,3	48	0,96	✓ 104%	

OBJETIVO: Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad. - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FÓRMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMÉRICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
DESARROLLO EMPRESARIAL	PROMOCION DEL COMERCIO	No. ACTIVIDADES EJECUTADAS/ No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	100%	1	14	7%	⊗ 7%	⊗ 82%
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	5	915	1%	⊗ 1%	
	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. ACTIVIDADES EJECUTADAS / No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	100%	42	72	58%	⊙ 58%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	1333	2335	57%	⊙ 57%	
	MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y COMPETITIVIDAD REGIONAL	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	4	25	16%	⊗ 16%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	42	330	13%	⊗ 13%	
	PROYECTOS	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	2	10	20%	⊗ 20%	
		Nº PARTICIPANTES / Nº PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	149	185	81%	⊙ 81%	

OBJETIVO: Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
TALENTO HUMANO	EVALUAR CONTINUAMENTE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PROYECTADAS	100%	0	2	0%	⊗ 0%	⊗ 45%
	FORMACION A FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS PROGRAMADAS / CAPACITACIONES EJECUTADAS	100%	4	11	36%	⊗ 36%	
	APOYAR LAS INICIATIVAS DE AUXILIO EDUCATIVOS	FUNCIONARIOS APOYADOS / PROPUESTAS DE AUXILIO PRESENTADAS	100%	2	2	100%	☑ 100%	
INFRAESTRUCTURA	ESTAR ACORDE CON TODAS LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE QUE SEAN EMITIDOS POR LA CONFEDERACION DE CÁMARAS DE COMERCIO.	MANTENIMIENTOS REALIZADOS POR LA CÁMARA DE COMERCIO / NUMERO DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	100%	1	2	50%	⊗ 50%	⊗ 25%
	CONTAR CON PROVEEDORES DE LA MAS ALTA CALIDAD	PROVEEDORES CATEGORIA A / TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS	90%	0	23	0%	⊗ 0%	
GESTION CLIENTE	RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	NO. DE QUEJAS RECIBIDAS / NO. QUEJAS RESUELTAS	90%	2	2	100%	☑ 111%	☑ 114%
		SUMATORIA DIAS UTILIZADOS DE DIAS PARA RESPUESTA DE QUEJAS / NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS	5	10	3	3,33	☑ 125%	
	SATISFACCION DEL CLIENTE	No. DE USUARIOS QUE CALIFICARON ENTRE 4 Y 5 EL SERVICIO / No. TOTAL DE USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO	95%	5001	5003	100%	☑ 105%	

OBJETIVO: Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	Eficiencia del PROCESO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	INGRESOS	INGRESOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	\$ 1.807.354.066	\$ 2.376.700.000	76%	Ⓜ 76%	Ⓜ 49%
		INGRESOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	\$ 26.656.662	\$ 49.000.000	54%	Ⓜ 54%	
		TOTAL INGRESOS EJECUTADOS / TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	100%	\$ 1.834.010.728	\$ 2.425.700.000	76%	Ⓜ 76%	
	EGRESOS	GASTOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	\$ 556.338.223	\$ 2.171.950.000	26%	ⓧ 26%	
		GASTOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	\$ 16.885.192	\$ 49.000.000	34%	ⓧ 34%	
		TOTAL GASTOS EJECUTADOS / TOTAL DE GASTOS PROYECTADOS	100%	\$ 573.223.415	\$ 2.220.950.000	26%	ⓧ 26%	

INDICADORES

ANEXO No. 1 INDICADORES DE GESTION 2014

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO	
CONCILIACION	CAPACITACION Y FORMACION DE CONCILIADORES	SEMINARIO REALIZADOS / SEMINARIOS PROYECTADOS	100%	1	1	100%	☑ 100%	☑ 105%	
	DESARROLLAR DOS JORNADAS DE CONCILIACIÓN GRATUITA	JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS EJECUTADAS / JORNADAS DE CONCILIACION GRATUITAS PROYECTADAS	100%	2	2	100%	☑ 100%		
	EVALUACION DE CONCILIADORES	EVALUACIONES REALIZADAS / EVALUACIONES PROYECTADAS	100%	2	2	100%	☑ 100%		
	MEJORAR LA EFICIENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACION		AUDIENCIAS REALIZADAS / AUDIENCIAS PROYECTADAS	100%	63	54	117%		☑ 117%
			NUMERO DE ACUERDOS LOGRADOS / NUMERO DE AUDIENCIAS CELEBRADAS	40%	15	63	24%		Ⓜ 60%
			No. DE ACUERDOS CUMPLIDOS / No. DE ACUERDOS LOGRADOS	90%	13	15	87%		☑ 96%
	EVALUACION DEL SERVICIO DE CONCILIACION		SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD / SUMATORIA ASPECTOS DE CALIDAD	90%	77	80	96%		☑ 107%
			SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA / SUMATORIA ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA	90%	19,7	20	99%		☑ 109%
			PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS	90%	59	59	100%		☑ 111%
			PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS	90%	59	59	100%		☑ 111%

INDICADORES

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMÉRICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
---------	------------	---------	--------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMÉRICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
---------	------------	---------	------------------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------

REGISTRO	COBERTURA DEL REGISTRO - FACILITADORES DEL REGISTRO	No. DE ENVÍOS DE REQUERIMIENTOS PROGRAMADOS / No. DE ENVÍOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS	100%	4	4	100%	☺ 100%	☺ 102%
		No. DE RENOVACIONES PERIODO / No. RENOVACIONES PROYECTADAS	90%	16.188	15.361	105%	☺ 117%	
		MATICULAS DEL PERIODO / MATICULAS DEL AÑO ANTERIOR	90%	3.505	4.140	85%	☺ 94%	
		MUNICIPIOS VISITADOS / MUNICIPIOS PROYECTADOS	100%	18	18	100%	☺ 100%	
		COMUNICACIONES ENVIADAS A LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA JURISDICCION / GOBIERNOS LOCALES	100%	23	23	100%	☺ 100%	

OBJETIVO: Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR DADA EN %	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMÉRICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
		INGRESOS POR MATRICULA / CANTIDAD POR MATRICULAS	\$ 55.000	\$ 216.401.800	3505	\$ 61.741	☺ 112%	

INDICADORES

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
REGISTRO	EFICIENCIA DEL REGISTRO	INGRESOS POR RENOVACION / CANTIDAD DE RENOVACIONES	\$ 80.000	\$ 1.541.848.200	15361	\$ 100.374	☑ 125%	120%
		INGRESOS GENERADOS POR MATRICULA / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 14.000.000	\$ 216.401.800	14	\$ 15.457.271	☑ 110%	
		INGRESOS GENERADOS POR RENOVACION / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	\$ 95.000.000	\$ 1.541.848.200	14	\$ 110.132.014	☑ 116%	
		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE (SEG) / TIEMPO META DE ATENCION CAE (SEG)	20	\$ 1.050	60	\$ 18	☑ 112%	
		TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE (SEG) / TIEMPO META DE ESPERA CAE (SEG)	12	\$ 537	60	\$ 9	☑ 125%	
		TIEMPO PROM. INSCRIPCION DOC. MERCANTILES HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	2	12,17	48	0,25	☑ 175%	
		TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. E.S.A.D.L. HORAS / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA HORAS	5	\$ 136,6	120	1,14	☑ 86%	

OBJETIVO: Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad. - Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
	PROMOCION DEL COMERCIO	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	12	12	100%	☑ 100%	

INDICADORES

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
DESARROLLO EMPRESARIAL	PROMOCION DEL COMERCIO	N ° PARTICIPANTES / N ° PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	653	560	117%	☑ 117%	☑ 139%
	DESARROLLO EMPRESARIAL	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	122	113	108%	☑ 108%	
		N ° PARTICIPANTES / N ° PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	5393	2620	206%	☑ 206%	
	MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y COMPETITIVIDAD REGIONAL	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	100%	59	57	104%	☑ 104%	
		N ° PARTICIPANTES / N ° PARTICIPANTES PROYECTADOS	100%	728	369	197%	☑ 197%	

OBJETIVO: Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
TALENTO HUMANO	EVALUAR CONTINUAMENTE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	ACTIVIDADES REALIZADAS / ACTIVIDADES PROYECTADAS	100%	2	2	100%	☑ 100%	☑ 107%
	FORMACION A FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS PROGRAMADAS / CAPACITACIONES EJECUTADAS	100%	36	30	120%	☑ 120%	
	APOYAR LAS INICIATIVAS DE AUXILIO EDUCATIVOS	FUNCIONARIOS APOYADOS / PROPUESTAS DE AUXILIO PRESENTADAS	100%	2	2	100%	☑ 100%	

INDICADORES


PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
INFRAESTRUCTURA	ESTAR ACORDE CON TODAS LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE QUE SEAN EMITIDOS POR LA CONFEDERACION DE CÁMARAS DE COMERCIO.	MANTENIMIENTOS REALIZADOS POR LA CÁMARA DE COMERCIO / NUMERO DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	100%	2	2	100%	✔ 100%	✔ 101%
	CONTAR CON PROVEEDORES DE LA MAS ALTA CALIDAD	PROVEEDORES CATEGORIA A / TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS	90%	20	22	91%	✔ 101%	
GESTION CLIENTE	RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	NO. DE QUEJAS RECIBIDAS / NO. QUEJAS RESUELTAS	90%	21	21	100%	✔ 111%	✔ 114%
		SUMATORIA DIAS UTILIZADOS DE DIAS PARA RESPUESTA DE QUEJAS / NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS	5	76	21	3,62	✔ 125%	
	SATISFACCION DEL CLIENTE	No. DE USUARIOS QUE CALIFICARON ENTRE 4 Y 5 EL SERVICIO / No. TOTAL DE USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO	95%	9175	9175	100%	✔ 105%	

OBJETIVO: Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
		INGRESOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	2.237.650.896	2.245.100.000	100%	✔ 100%	

INDICADORES

PROCESO	INICIATIVA	FORMULA	META DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO (NUMERADOR)	META NUMERICA (DENOMINADOR)	RESULTADO DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO FRENTE LA META	EFICACIA DEL PROCESO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	INGRESOS	INGRESOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	59.215.350	50.950.000	116%	☑ 116%	☑ 98%
		TOTAL INGRESOS EJECUTADOS / TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	100%	2.296.866.246	2.296.050.000	100%	☑ 100%	
	EGRESOS	GASTOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PUBLICOS PROYECTADOS	100%	2.023.902.308	2.091.890.000	97%	☑ 97%	
		GASTOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PRIVADOS PROYECTADOS	100%	34.204.022	42.550.000	80%	☑ 80%	
		TOTAL GASTOS EJECUTADOS / TOTAL DE GASTOS PROYECTADOS	100%	2.058.106.330	2.134.440.000	96%	☑ 96%	

 Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresarial y Competitiva	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO ACTA COMITÉ DE CALIDAD	REVISÓ	COORD. CAL.
		APROBÓ	REP. DIR.
		ELABORÓ	COORD. CAL.
		FECHA	03/09/2007
		CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
		VERSIÓN	2
		PAGINA	1

REGISTROS DELEGADOS

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2015	RESULTADO 2014
MUNICIPIOS VISITADOS / No. TOTAL DE MUNICIPIOS DE LAS JURISDICCION SIN PRESENCIA	MUNICIPIOS	100%	18 / 18	100%	100%
TIEMPO PROM. INSCRIPCION DOC. MERCANTILES / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA	DOC. MERCANTIL	2 DIAS	12,17 / 24	1,6 DIAS	0,8 DIAS
TIEMPO PROMEDIO INSCRIPCION DOC. E.S.A.D.L. / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA	DOC. E.S.A.D.L.	5 DIAS	136,6 / 24	2,8 DIAS	5,6 DIAS
No. DE RENOVACIONES (PERIODO 2015) / No. RENOVACIONES PROYECTADAS (2015)	RENOVACIONES	90%	16.685/16.188	103,0%	105,3%
MATRICULAS DEL PERIODO / MATRICULAS DEL AÑO ANTERIOR	MATRICULAS	90%	2.898 / 3.505	82,6%	84,6%
INGRESOS POR MATRICULA / CANTIDAD POR MATRICULAS	MATRICULAS	\$ 55.000	\$ 188.770.000 / 2.898	\$ 65.138	\$ 61.740



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTION DIRECCION**


REGISTRO

ACTA COMITÉ DE CALIDAD

REVISO	COORD. CAL.
APROBÓ	REP. DIR.
ELABORÓ	COORD. CAL.
FECHA	03/09/2007
CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
VERSIÓN	2
PAGINA	1


REGISTROS DELEGADOS

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO ACTUAL	RESULTADO ANTERIOR
INGRESOS POR RENOVACION / CANTIDAD DE RENOVACIONES	RENOVACIONES	\$ 80.000	\$ 1.812.944.700 / 16.685	\$ 95.246	\$ 95.246
INGRESOS GENERADOS POR MATRICULA / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	MATRICULAS	\$ 14.000.000	\$ 188.770.000 / 14	\$ 13.483.571	\$ 15.457.271
INGRESOS GENERADOS POR RENOVACION / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	RENOVACIONES	\$ 95.000.000	\$ 1.812.944.700 / 14	\$ 129.496.050	\$ 110.132.014
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE / TIEMPO META DE ATENCION CAE	EMPRESARIOS CAE	20 MIN	1032 SEG. / 60 SEG.	17,2 Min	17,5 Min
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE / TIEMPO META DE ESPERA CAE	EMPRESARIOS CAE	15 MIN	765 SEG. / 60 SEG.	12,45 Min.	8,9 Min.
INGRESOS PERCIBIDOS / INGRESOS PROYECTADOS	INGRESOS	100%	\$ 2.483.680.483 / \$ 2.257.200.000	110,0%	97,7%
GASTOS EJECUTADOS / GASTOS PROYECTADOS	INGRESOS	100%	\$ 1.737.662.394 / \$ 1.576.000.000	110,2%	99,6%

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO ACTA COMITÉ DE CALIDAD	REVISÓ	COORD. CAL.
		APROBÓ	REP. DIR.
		ELABORÓ	COORD. CAL.
		FECHA	03/09/2007
		CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
		VERSIÓN	2
PAGINA	1		


CONCILIACION Y ARBITRAJE

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2015	RESULTADO 2014
No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS / No. DE AUDIENCIAS PROYECTADAS	AUDIENCIAS	100%	55 / 54	101,0%	116,0%
No. DE ACUERDOS LOGRADOS / No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS	ACUERDOS	30%	19 / 55	35%	24%
No. DE ACUERDOS CUMPLIDOS / No. DE ACUERDOS LOGRADOS	ACUERDOS	90%	16 / 19	84%	87%
SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD / CANTIDAD DE ASPECTOS DE CALIDAD	EVALUACIONES	9 PTS	75 / 8	9,3 PTS	9,6 PTS
SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA / CANTIDAD DE ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA	EVALUACIONES	9 PTS	18,9 / 2	9,4 PTS	9,8 PTS
PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS	ENCUESTADOS	90%	20 / 20	100,0%	100,0%
INGRESOS PERCIBIDOS / INGRESOS PROYECTADOS	INGRESOS	100%	\$ 2.955.122 / \$ 3.000.000	98,5%	62,8%

 Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima <small>Por una Región Empresarial y Competitiva</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO ACTA COMITÉ DE CALIDAD	REVISO	COORD. CAL.
		APROBÓ	REP. DIR.
		ELABORÓ	COORD. CAL.
		FECHA	03/09/2007
		CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
		VERSIÓN	2
		PAGINA	1


DESARROLLO EMPRESARIAL

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2015	RESULTADO 2014
No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO / No. DE CAPACITACIONES PROYECTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO)	CAPACITACIONES	100%	68 / 68	100%	100%
No. DE ACTIVIDADES EJECUTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO / No. DE ACTIVIDADES PROYECTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO)	ACTIVIDADES	100%	132 / 132	100,0%	100%

 Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima <small>Por una Región Empresarial y Competitiva</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO ACTA COMITÉ DE CALIDAD	REVISÓ	COORD. CAL.
		APROBÓ	REP. DIR.
		ELABORÓ	COORD. CAL.
		FECHA	03/09/2007
		CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
		VERSIÓN	2
		PAGINA	1

GESTION CLIENTE

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2015	RESULTADO 2014
NO. DE QUEJAS RECIBIDAS EN REGISTROS DELEGADOS / NO. QUEJAS RECIBIDAS.	QUEJAS	100%	5 / 9	55%	53%
NO. DE QUEJAS RECIBIDAS EN DESARROLLO / NO. QUEJAS RECIBIDAS.	QUEJAS	100%	0 / 9	0%	6%
NO. DE QUEJAS RECIBIDAS EN INFRAESTRUCTURA / NO. QUEJAS RECIBIDAS.	QUEJAS	100%	0 / 9	0%	20%
NO. DE QUEJAS RECIBIDAS EN ATENCION AL USUARIO / NO. QUEJAS RECIBIDAS.	QUEJAS	100%	4 / 9	45%	20%
SUMATORIA DIAS UTILIZADOS DE DIAS PARA RESPUESTA DE QUEJAS / NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS	DIAS	4 DIAS	76 / 9	3,5 DIAS	3,7 DIAS
No. DE USUARIOS QUE CALIFICARON EXCELENTE Y BUENO / No TOTAL DE USUARIOS QUE CALIFICARON.	EMPRESARIOS CAE	95%	9.324 / 9.326	99,9%	99,9%

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Toluca Por una Región Empresarial y Competitiva</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION DIRECCION REGISTRO ACTA COMITÉ DE CALIDAD	REVISÓ	COORD. CAL.
		APROBÓ	REP. DIR.
		ELABORÓ.	COORD. CAL.
		FECHA	03/09/2007
		CÓDIGO	R-SICA-802-01-04
		VERSIÓN	2
PAGINA	1		

GESTION FINANCIERA

FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2015	RESULTADO 2014
INGRESOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PUBLICOS PROYECTADOS	INGRESOS PUBLICOS	100%	\$ 2.704.284.099 / \$2.376.700.000	113,0%	100,0%
INGRESOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL INGRESOS PRIVADOS PROYECTADOS	INGRESOS PRIVADOS	100%	\$ 163.808.875 / \$ 49.000.000	334,3%	85,8%
TOTAL INGRESOS EJECUTADOS / TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	TOTAL INGRESOS	100%	\$2.868.092.974 / \$ 2.425.700.000	118,2%	99,5%
GASTOS PUBLICOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PUBLICOS PROYECTADOS	GASTOS PUBLICOS	100%	\$ 2.421.460.550 /\$ 2.171.950.000	111,4%	95,2%
GASTOS PRIVADOS DEL PERIODO / TOTAL GASTOS PRIVADOS PROYECTADOS	GASTOS PRIVADOS	100%	\$ 81.276.865 / \$ 49.000.000	165,9%	61,4%
TOTAL GASTOS EJECUTADOS / TOTAL DE GASTOS PROYECTADOS	TOTAL GASTOS	100%	\$ 2.502.737.415 / \$ 2.220.950.000	112,0%	94,6%