 <p><b>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima</b> Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION</b></p>	<p>REVISO APROBÓ ELABORÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>COORD. CAL. REP. DIR. COORD.CAL. 27/05/2016 R-SICA-506-01-01 1 12/20</p>
---	---	--	---

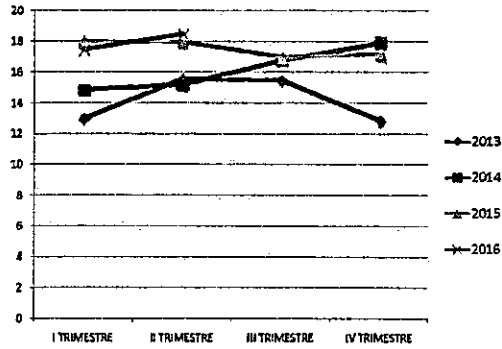
# INDICADORES DE GESTION

REGISTROS DELEGADOS					PARAMETROS DE MEDICION		
UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	RESULTADO 2016	RESULTADO 2015	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA
DOC. MERCANTIL Y ESALD	10 DIAS	0,84/10	0,84	1,60	TIEMPO PROM. INSCRIPCION DOC. MERCANTIL Y ESALD / TIEMPO DE ESTUDIO PERMITIDO A LA CAMARA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ser Facilitadores en la creacion y sostenimiento de empresa.</li> <li>* Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado</li> </ul>	TRIMESTRAL
RENOVACIONES	90%	15640/16.685	94,0%	95,0%	No. DE RENOVACIONES (PERIODO / No. RENOVACIONES PROYECTADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ser Facilitadores en la creacion y sostenimiento de empresa.</li> <li>* Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado</li> <li>*Garantizar la sostenibilidad financiera de la institucion</li> </ul>	TRIMESTRAL
MATRICULAS	90%	2238/ 2.898	77,0%	83,0%	MATRICULAS DEL PERIODO / MATRICULAS DEL AÑO ANTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ser Facilitadores en la creacion y sostenimiento de empresa.</li> <li>* Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado</li> <li>*Garantizar la sostenibilidad financiera de la institucion</li> </ul>	TRIMESTRAL

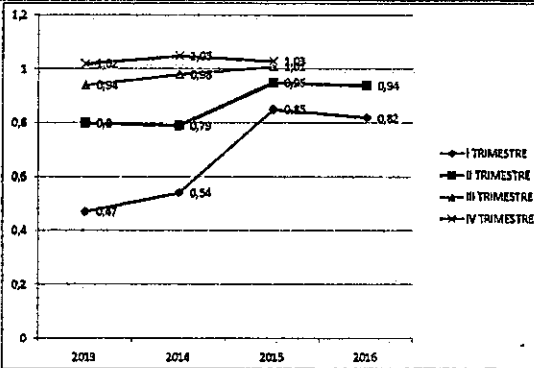
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre
31,0%	78,0%	11,0%	137,0%	34,0%	49,0%	73,0%	85,0%	27,0%	45,0%	41,0%	83,0%	38,0%	77,0%
47,0%	80,0%	94,0%	102,0%	54%	79%	98%	105,0%	85%	95%	101%	103%	82%	94,0%
1,90	2,10	1,80	1,90	1,40	1,60	1,70	1,50	1,25	1,80	1,75	1,61	1,00	0,68
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre

### TENDENCIA DEL INDICADOR

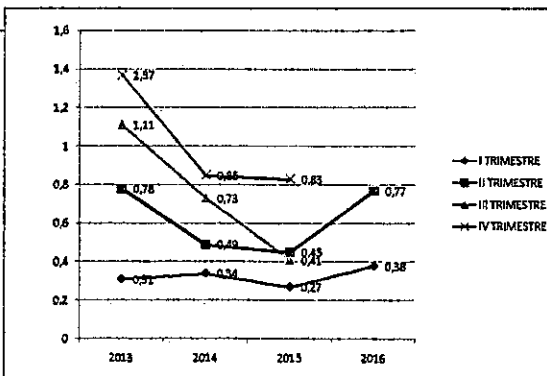
### ANALISIS



Al observar la grafica podemos ver que la tendencia ha sido a disminuir los tiempos de estudio de los documentos de Mercantil y ESALD al pasar del 1.9 días en el I Trimestre de 2013 a 1 día en el I Trimestre de 2016, logrando una disminución del -52%. Lo mismo pasa al ver la tendencia del II Trimestre de todos los años viendo que disminuye en un -32% al pasar de 2.1 dias en el II Trimestre de 2013 a tan solo el 0.68 días en el II Trimestre de 2016.



Al analizar el numero de renovaciones que ingresan por trimestres podemos observar que en el I trimestre en los ultimos dos años hay una tendencia a subir considerablemente al pasar en el año 2014 del 54% del total de renovaciones del año, al 85% en el I Trimestre de 2015, y el 82% en el I Trimestre de 2016, esto en gran medida al artículo 30 de la Ley 1727 de 2014; en cuanto al II trimestre también hubo un aumento considerable al pasar en el 2013 de un 80% a un 94% en el año 2016. Por otra parte al analizar los III y IV trimestres podemos observar que no hay casi variación y se mantienen constantes el numero de renovaciones en estos periodos.

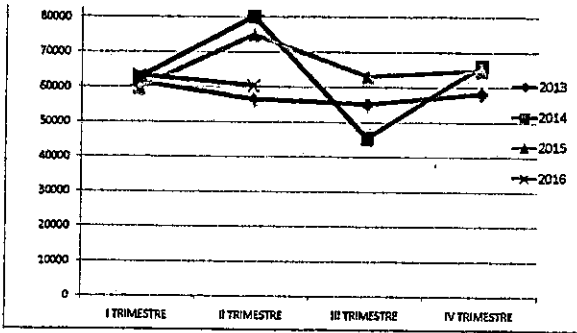


Al analizar la tendencia de las matriculas en los ultimos cuatro años por Trimestres podemos observar lo siguiente: en el I trimestre en todos los años se mantiene el porcentaje de matriculas frente a las proyectadas al pasar en el I trimestre de 2013 de 31% a un 38% en el I trimestre de 2016. Por otra parte si podemos ver una diferencia significativa es en el II trimestre de cada año donde en el 2013 hubo un 78% de matriculas a tan solo un 45% en el II trimestre de 2015, pero debido a que habia bajado tanto este indicador se tomo la medida de realizar Censos en tres municipios grandes de la jurisdicción, logrando aumentar la tendencia a un 77% de matriculas en el II trimestre de 2016. Para el año 2015 tambien se observa una disminución considerable en los dos ultimos trimestres.

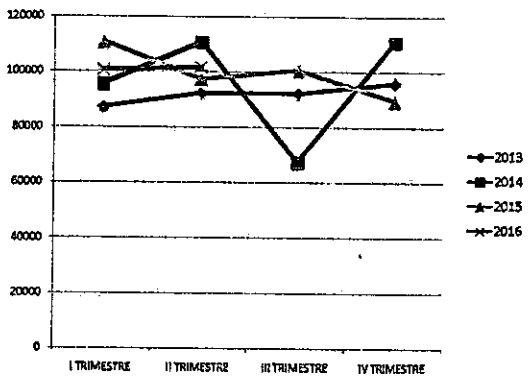
Al analizar la tendencia de los ingresos promedio por matrícula por

MATRICULAS	\$ 55.000	\$ 138.781.800/ 2238	\$ 62.011	\$ 65.825	INGRESOS POR MATRICULA / CANTIDAD POR MATRICULAS	Garantizar la sostenibilidad financiera de la institucion	TRIMESTRAL
RENOVACIONES	\$ 80.000	1.580.536.800/15640	\$ 101.057	\$ 99.703	INGRESOS POR RENOVACION / CANTIDAD DE RENOVACIONES	Garantizar la sostenibilidad financiera de la institucion	TRIMESTRAL
INGRESOS REGISTROS PUBLICOS	\$ 100.000.000	\$ 1.842.267.000/ 14	\$ 131.590.500	\$ 156.143.070	INGRESOS GENERADOS REGISTROS PUBLICOS / No. FUNCIONARIOS DE REGISTRO	* Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institucion *Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	TRIMESTRAL

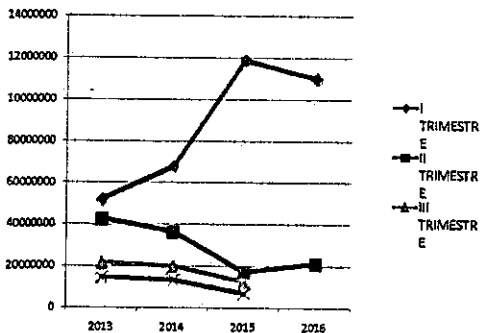
61.589	56.631	55.254	58.392	62.834	80.361	45.625	66.283	59.805	75.200	63.214	65.081	63.052	61.563
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre
87.353	92.352	92.293	96.161	95.766	110.855	67.367	111.111	111.126	97.425	100.594	89.668	100.958	101.771
			92.040				96.275						
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre
52.371.064	42.978.444	21.897.909	14.733.961	68.002.357	36.700.914	20.075.100	13.573.007	118.760.320	17.466.921	12.768.621	7.147.207	110.122.929	21.467.571
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre



trimestre en los últimos cuatro (4) años, podemos observar que en los trimestres del año 2013 el promedio fue de \$57.967 por matrícula, en los del año 2014 fue \$63.776 y en el año 2015 de \$65.825 esto quiere decir que había una tendencia a aumentar, pero los II primeros trimestres del año 2016 han disminuido los promedios al estar en \$62.011 por matrícula



Al analizar la tendencia de los ingresos promedio por renovación por trimestre en los últimos cuatro (4) años, podemos observar que en los trimestres del año 2013 el promedio fue de \$92.040 por renovación, en los del año 2014 fue \$96.275 y en el año 2015 de \$99.703 esto quiere decir que había una tendencia a aumentar, y en los II primeros trimestres del año 2016 seguimos con esta tendencia al estar en un promedio de ingresos por renovación de \$101.057.

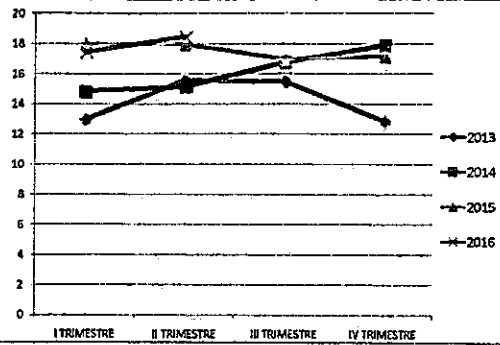


Al analizar los ingresos de Registro mercantil por funcionario por trimestre de los últimos 4 años, podemos observar que en el I trimestre en los últimos años hay una tendencia a subir considerablemente al pasar en el año 2014 de \$68.002.357 por funcionario, \$118.760.200 en el I Trimestre de 2015, y \$110.122.929 en el I Trimestre de 2016, esto en gran medida al artículo 30 de la Ley 1727 de 2014; en cuanto al II trimestre también hubo una disminución al pasar de \$42.978.444 en el II Trimestre 2013 a \$17.466.921 en el II trimestre del 2015, pero hubo una recuperación en el II trimestre del año 2016 aumentando a \$21.467.571. Por otra parte al analizar los III y IV trimestres podemos observar que han venido disminuyendo, esto debido a que la mayoría de los comerciantes renuevan a tiempo en el I trimestre de cada año a partir

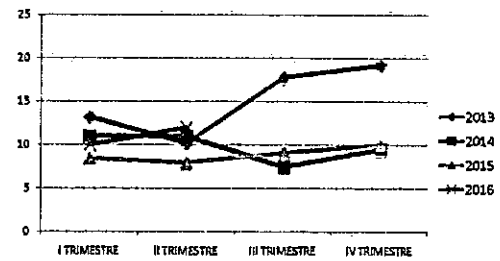
EMPRESARIOS CAE	20 MIN	1084 SEG. / 60 SEG.	18 MIN	17,5 MIN	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION CAE / TIEMPO META DE ATENCION CAE	Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	TRIMESTRAL
EMPRESARIOS CAE	15 MIN	660 SEG / 60 SEG.	11 Min	8,9 Min	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CAE / TIEMPO META DE ESPERA CAE	Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	TRIMESTRAL



13,0	15,6	15,5	12,9	14,9	15,2	16,8	17,9	18,0	18,0	18,0	17,0	17,2	17,5	18,5
2013 I Trimestre	2013 II Trimestre	2013 III Trimestre	2013 IV Trimestre	2014 I Trimestre	2014 II Trimestre	2014 III Trimestre	2014 IV Trimestre	2015 I Trimestre	2015 II Trimestre	2015 III Trimestre	2015 IV Trimestre	2016 I Trimestre	2016 II Trimestre	
13,2	10,2	17,8	19,2	11,0	11,0	7,5	9,5	8,5	8,0	9,1	10,0	10,0	10,0	12,0



Como podemos observar la tendencia del indicador es aumentar tanto por trimestre y por año, al pasar de 13 minutos en el I trimestre de 2013 a 17.5 minutos al I trimestre de 2016, esto debido en gran medida a la normatividad que se ha implementado en las Camaras de Comercio como el programa SIFREP, donde se han venido integrando a los registro publicos mas procesos, lo que hace que se demore mucho mas la atencion al usuario en caja.



Como podemos observar la tendencia del indicador es en promedio constante tanto por trimestre y por año, al pasar de 13.2 minutos en el I trimestre de 2013 a 12.0 minutos al I trimestre de 2016, con variaciones entre 9 y 13 minutos en todos los periodos, lo que significa que el tiempo de espera de los usuarios es similar en todos los trimestres y años sin mayores altibajos.

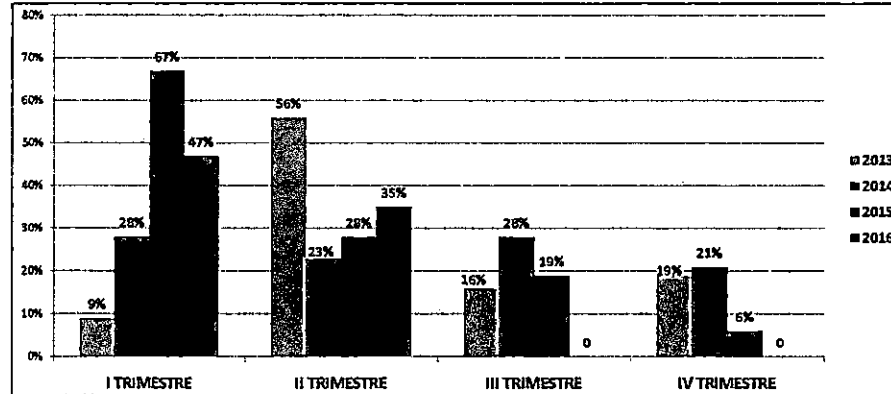
**DESARROLLO EMPRESARIAL**

UNIDAD DE MEDIDA	META	2015	2016	FORMULÁ	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERÍODOS													
							2013				2014				2015				2016	
							TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				2016	
							1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
CAPACITACIONES	100%	119%	82%	No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS ( EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO)	*Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.	TRIMESTRAL	9%	56%	16%	19%	28%	23%	28%	21%	67%	28%	19%	6%	47%	35%
							100%				100%				119%				82%	

ACTIVIDADES SIN CAPACITACIONES	100%	131%	40%	No. DE ACTIVIDADES EJECUTADAS (EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO)	*Ser facilitadores en la creación y sostenimiento de empresa.	TRIMESTRAL	10%	26%	19%	46%	22%	48%	15%	17%	35%	27%	36%	34%	19%	21%
							101%				103%				131%				40%	

## DESARROLLO EMPRESARIAL

### TENDENCIA DEL INDICADOR



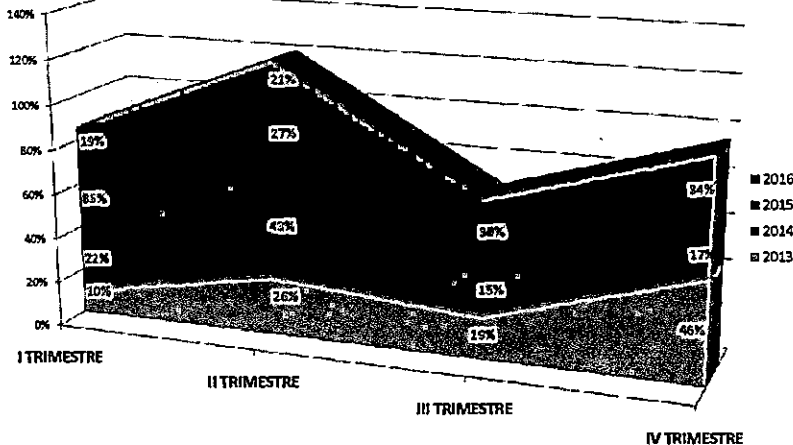
### ANÁLISIS

Vemos que durante el I y II Trimestre de los años 2013 y 2014, se cumple entre un 50 y 60% la meta de capacitaciones programadas, desde el año 2015, se implemento la estrategia de programar las capacitaciones del programa Cámara Móvil dentro de los 3 primeros meses del año, desarrollandose paralelamente al programa OJ (Desde la Jurisdicción) con el fin de aprovechar la visita de los funcionarios para que convoquen a los empresarios es por esto que para los años 2015 y 2016 durante estos 2 trimestres, se cumple entre un 80 y 90% la meta del año.

Para el III Trimestre del año 2015, se presento un incremento del 26% sobre el N° de capacitaciones a realizar, pasando de 54 a 68, esto es debido a que la Superintendencia solicito apoyo a la Cámara de Comercio para brindar charlas y asesorías personalizadas a los empresarios de nuestra Jurisdicción en temas de Propiedad Intelectual, protección del consumidor, búsqueda de patentes, entre otros.

2016: Al 30 de Junio de 2016 se lleva un cumplimiento del 84%, sobre las capacitaciones pendientes por realizar se ajustan a lo propuesto para el siguiente trimestre, a la fecha no se han presentado ediciones a lo planeado.

Del año 2013 al 2016 se han realizado 225 capacitaciones, aumentando en promedio un 3% es decir 6 capacitaciones más por año, estas se establecen de acuerdo a las necesidades detectadas en las encuestas realizadas a los comerciantes y en beneficio a la actividad económica que predomina en cada municipio de la jurisdicción.



Del 2013 al 2016 se han realizado 363 actividades como ruedas de negocio y financieras, misiones empresariales, proyectos, desayunos de trabajo, entre otras en beneficio de la comunidad empresarial de nuestra Jurisdicción, en promedio se aumentan 9 actividades por año, las cuales apuntan a fortalecer la competitividad de la región.

2013 Variación: En el I y II Trimestre se cumple la meta en un 36% Sobre el total de eventos planeados, para el II y III trimestre hubo un aumento del 3%, ya que se realizaron eventos adicionales a lo planeado como: siembra de bosques de vida del programa ambiental hojas verdes y concurso de vitrinas navideñas.

2014 Variación: En cuanto al total de actividades, se obtuvo un 103% de cumplimiento, en cada trimestre se presento un incremento a la meta debido a nuevas actividades, por aprobación a convocatorias con Impulsa y Confecmaras: Proyecto Magdalena Travesía Mágica, Cámara de Comercio de Bogotá: Proyecto de fortalecimiento al sector agroindustrial, realización de la misión Internacional del automóvil, se apoyó la participación de empresarios de Planadas en la feria Expospeciales y reuniones de la mesa de turismo, frente a la meta propuesta para el I Trimestre a lo realizado al IV Trimestre de año se aumento un 9%, pasando de 134 a 146 actividades en el año.

2015 Variación: se presentó incremento en el N° de actividades ejecutadas, pasando de 46 en el Ier Trimestre a 49 para el II Trimestre y 50 para el III y IV Trimestre, esto fue debido a que se realizó convenio con la Gobernación del Tolima para la ejecución de proyectos del Incofer. Fue aprobada la II fase del programa alianzas para la Innovación de Coleciencias y siembra de bosque de vida en el municipio de Melgar, el total de cumplimiento fue del 131%.

Comparando el I Trimestre del 2015 frente al del 2016, se han realizado igual N° de actividades (16) pero hay una disminución frente a la ejecución, ya que para el 2016 se tienen 40 actividades más que el año anterior e igualmente varios eventos fueron pospuestos para ejecutarlos en el II y III Trimestre del año como: desayuno de trabajo agencia de empleo SENA, por programación de otra actividad por parte del Ing. Alvaro Barragan quien es quien orienta el taller a realizarse con los empresarios, conferencia GSA Colombia, ya que no cuentan con profesionales que se desplacen al municipio por que implementaron brindar estos temas por la plataforma de la empresa, para ello se contratara por parte de Cámara quien brinde este tema, rueda de negocios, se pospone para el mes de septiembre debido a propuesta de la gobernación para realizarla de manera conjunta, obteniendo por parte de ellos apoyo de recursos para el desarrollo del evento y se trabajara en pro del sector artesanal de la la chamba y empresarios beneficiarios de proyectos de la Cámara de Comercio, entre otras actividades.

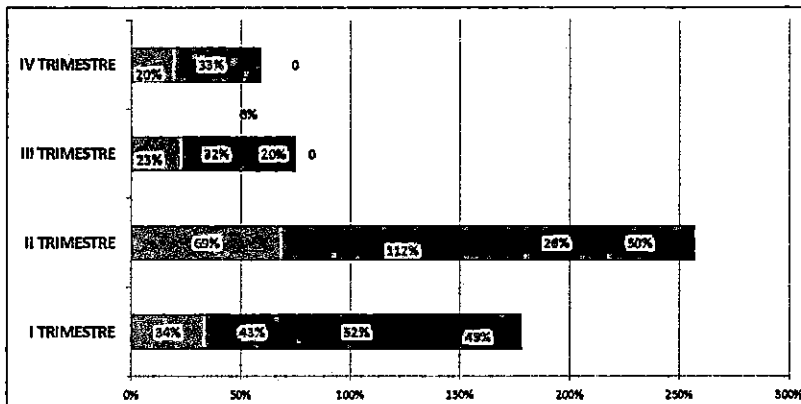
Para el II Trimestre del año 2016, tenemos un incremento del 5% en la meta de actividades, debido a que fue aprobado por parte de Coleciencias financiar la III fase del programa alianzas para la Innovación.

**DESARROLLO EMPRESARIAL**

UNIDAD DE MEDIDA	META	2015	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS															
							2013				2014				2015				2016			
							TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				2016			
							1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
CAPACIDAD DE CONVOCATORIA (CAPACITACIONES)	100%	104%	99%	No. DE ASISTENTES	*Mantener el poder de convocatoria con los empresarios y la comunidad.	TRIMESTRAL																
				META DE ASISTENTES			31%	69%	23%	20%	43%	112%	32%	33%	52%	26%	20%	6%	49%	50%		
							142%				220%				104%				99%			
SERVICIO ALQUILER DE SALONES	100%	100%	97%	ENCUESTAS CALIFICADAS EXCELENTE Y BUENO	* Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano.	ANUAL																
				TOTAL ENCUESTAS			99%				100%				100%				97%			

## DESARROLLO EMPRESARIAL

### TENDENCIA DEL INDICADOR



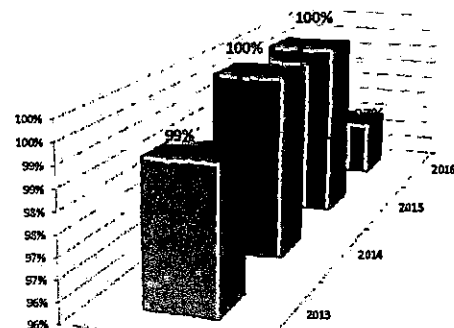
■ 2013  
■ 2014  
■ 2015  
■ 2016

Las actividades que realizamos tienen gran impacto en nuestros empresarios, cumpliendo con más del 100% la meta propuesta, cabe resaltar que el mayor N° de asistentes se obtienen durante el 1 trimestre de cada año, dado que estos en su mayoría son los asistentes a las capacitaciones del programa Cámara Móvil.

En el año 2014, durante el II Trimestre se cumplió en un 112% la meta de asistentes, ya que se desarrolló la capacitación Aptitud Positiva para las ventas con el conferencista Jorge Duque Linares, asistiendo 1.500 empresarios a este evento, es por ello que el cumplimiento de la meta del año fue del 220%.

En el año 2015, aumentó la meta de asistentes del I y II Trimestre frente al III y IV Trimestre del año en un 26%, debido a que la Superintendencia solicitó apoyo para realizar 14 capacitaciones en los municipios de nuestra jurisdicción, pasando de tener una meta de 1.890 a 2.380 personas, cumpliéndose la meta total del año en un 125%.

De los eventos realizados del año 2013 al 2016, se han beneficiado 9.946 personas, en promedio se aumentan 102 asistentes por año.



■ 2013  
■ 2014  
■ 2015  
■ 2016

El grado de satisfacción de nuestros clientes de salones, frente al servicio brindado por el personal, se mantiene sobre el 100%.

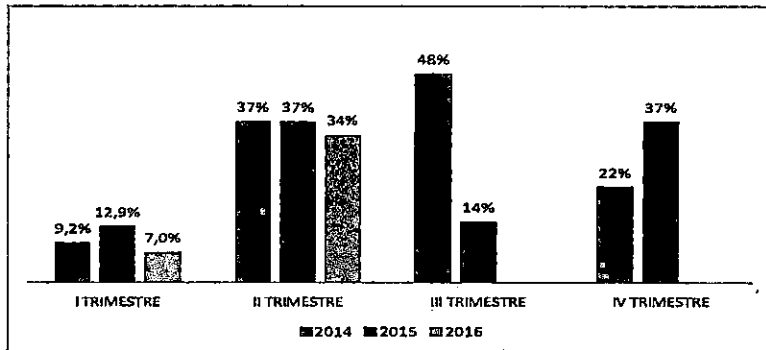
**CONCILIACION**

UNIDAD DE MEDIDA	META	2015	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS								I Sem		
							2014				2015					2016	
							1	2	3	4	1	2	3	4		1	2
AUDIENCIAS	100%	101%	41%	No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS / No. DE AUDIENCIAS PROYECTADAS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	TRIMESTRAL	9,2%	37%	48%	22%	12,9%	37%	14%	37%	7%	34%	41%
AUDIENCIAS	100%	101%	41%	No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS / No. DE AUDIENCIAS PROYECTADAS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	ANUAL	<b>116%</b>				<b>101%</b>				<b>41%</b>		

**CONCILIACION**

**TENDENCIA DEL INDICADOR**

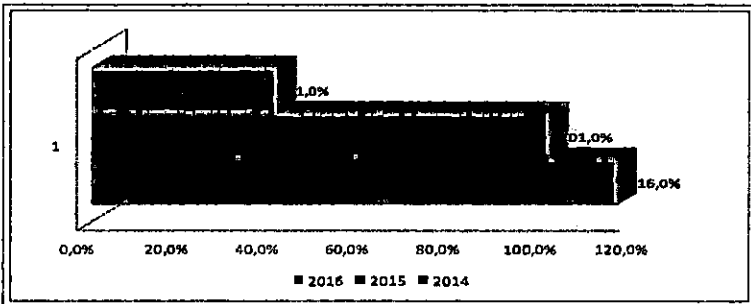
**ANALISIS**



En la vigencia del año 2014 el centro de conciliación proyectó realizar 54 audiencias de conciliación, en el primer trimestre desarrolló 5, en el segundo trimestre 20, en el tercero trimestre 26 y en el cuarto trimestre 12, para un total en el año de 63 audiencias, es decir que se alcanzó la meta en un 116%. Antes de entrar al cuarto trimestre el centro de conciliación ya había alcanzado la meta propuesta.

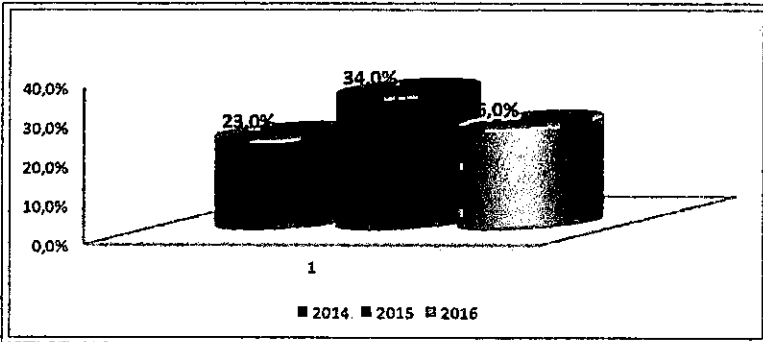
En la vigencia del año 2015 el centro de conciliación proyectó realizar 54 audiencias de conciliación, en el primer trimestre desarrolló 7, en el segundo trimestre 20, en el tercero trimestre 8 y en el cuarto trimestre 20, para un total en el año de 55 audiencias, es decir que se alcanzó la meta en un 101%. Antes de entrar al cuarto trimestre el centro de conciliación ya había alcanzado la meta propuesta.

En la vigencia del año 2016 el centro de conciliación proyectó realizar 55 audiencias de conciliación, en el primer trimestre desarrolló 4, en el segundo trimestre 19, es decir que al 30 de junio se había alcanzado la meta en un 41%. a 31 de agosto de 2016 se realizaron 5 audiencias más es decir que el cumplimiento de la meta a esta fecha está en un 50.9%, por lo que se emprenderán las acciones necesarias que nos permita alcanzar la meta propuesta.





ACUERDOS	30%	35%	26%	No. DE ACUERDOS LOGRADOS / No. DE AUDIENCIAS REALIZADAS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	ANUAL		23,0%		34,0%		26%
AUDIENCIAS	100%	84%	83%	NO DE ACUERDOS CUMPLIDOS / NO DE ACUERDOS LOGRADOS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	ANUAL		24,0%		177,0%		83%
EVALUACIONES	9 PTS	9,3 PTS	11,5 PTS	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD / CANTIDAD DE ASPECTOS DE CALIDAD	Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	SEMESTRAL		9,3		9,6		11,5

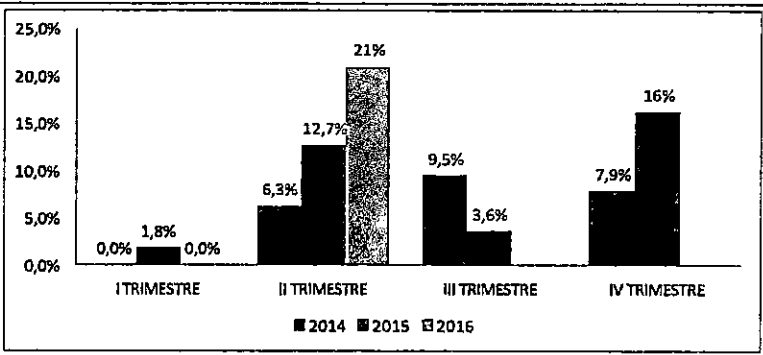


En la vigencia del año 2014 el centro de conciliación realizó 63 audiencias de conciliación, de las cuales 15 terminaron en acuerdo conciliatorio; en el primer trimestre no se presentó ningún acuerdo, en el segundo 4, en el tercero 6 y en el cuarto 5, es decir que sólo un 23% de los trámites atendidos lograron llegar a un acuerdo.

En la vigencia del año 2015 el centro de conciliación realizó 55 audiencias de conciliación, de las cuales 19 terminaron en acuerdo conciliatorio, en el primer trimestre se presentó 1 acuerdo, en el segundo 7, en el tercero 2 y en el cuarto 9, es decir que sólo un 34% de los trámites tendidos lograron llegar a un acuerdo.

En la vigencia del año 2016 el centro de conciliación realizó a 30 de junio de 2016, 23 audiencias de conciliación, de las cuales 6 terminaron en acuerdo conciliatorio, en el primer trimestre se presentó 0 acuerdo, en el segundo 5, en el tercero 1, es decir que ab 30 de junio sólo un 26% de los trámites tendidos han logrado llegar a un acuerdo.

Se observa que la cantidad de tramites frente al número de acuerdos logrados es muy bajo, esto debido a que pese a que los conciliadores invitan a las partes para que lleguen a un acuerdo satisfactorio para ellos, finalmente son las partes quienes deciden finalmente si concilia o no sin que el conciliador pueda decidir en un resultado diferente. Como medida a esta situación se ha capacitado y se han hecho charlas a los conciliadores con el fin de motivarlos a trabajar en este tema y en lo posible busquen que las partes puedan conciliar de una manera efectiva sus diferencias.

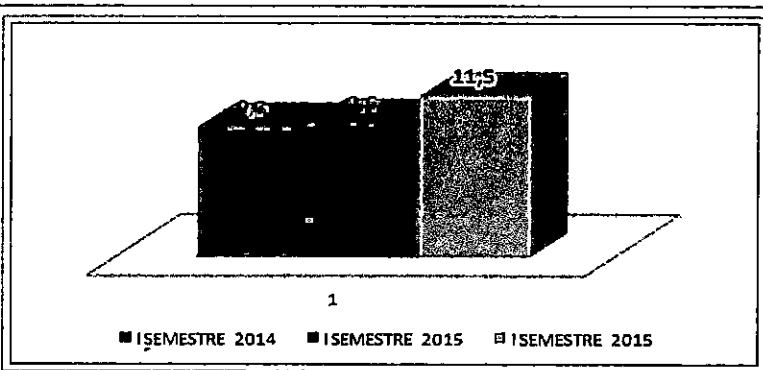


En la vigencia del año 2014 el centro de conciliación realizó 15 acuerdos de conciliatorios, de las cuales 13 se cumplieron, es decir que un 13% no cumplió con las obligaciones señaladas a través de la correspondiente acta de conciliación.

En la vigencia del año 2015 el centro de conciliación realizó 19 acuerdos conciliatorios, de las cuales 16 terminaron en acuerdo conciliatorio, es decir que un 18% no cumplió con las obligaciones señaladas a través de la correspondiente acta de conciliación.

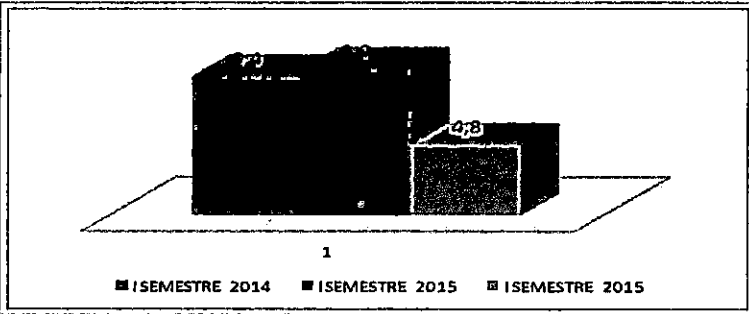
A 30 de junio del año 2016 el centro de conciliación realizó 6 acuerdos conciliatorios, de las cuales 5 terminaron en acuerdo, es decir que un 16% no cumplió con las obligaciones señaladas a través de la correspondiente acta de conciliación.

Se observa que la constante en el grado de incumplimiento de los acuerdos conciliatorios oscila entre un 13 a 18% del total de los acuerdos logrados. Si bien es cierto y lo ideal es que las personas que se comprometen y señalan unas obligaciones, claras, expresas y exigibles dentro de un acuerdo conciliatorio, también es cierto que se pueden presentar circunstancias ajenas a las mismas que de pronto impidan cumplirlo como lo han manifestado.

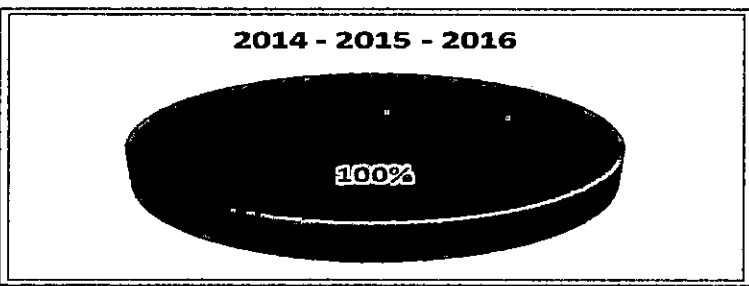


El centro de conciliación ha tenido un crecimiento favorable, en los últimos 2 años hemos superado la meta en el número de audiencias a realizar significando que hemos tenido un gran número de usuarios calificando nuestro servicio lo que ratifica que contamos con un excelente equipo conciliador,

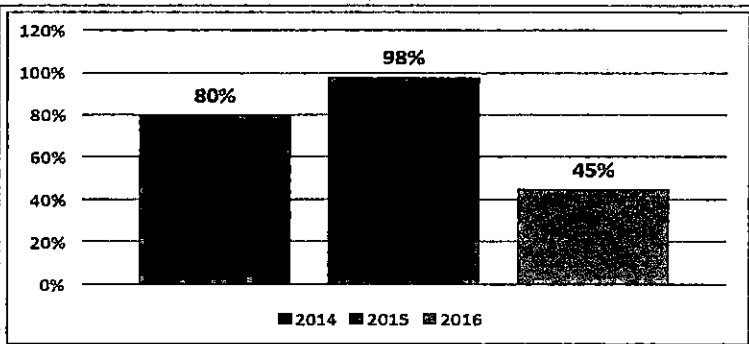
EVALUACIONES	9 PTS	9,9 PTS	4,8 PTS	SUMATORIA DE PROMEDIOS DE EVALUACIONES DE LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA / CANTIDAD DE ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA	Tener una Infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	SEMESTRAL		9,4		9,9		4,8
ENCUESTADOS	90%	100%	100%	PERSONAS QUE SI VOLVERIAN / TOTAL DE ENCUESTADOS	Mantener el poder de convocatoria con los Empresarios y la Comunidad.	SEMESTRAL		100%		100%		100%
INGRESOS		98,5%	45%	INGRESOS PERCIBIDOS / INGRESOS PROYECTADOS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	ANUAL		80%		98%		45%



durante estos últimos (3) años podemos evidenciar que nuestra meta de crecimiento aumento, significando esto que nuestros usuarios califican sobre un promedio de 6 considerando que las instalaciones y los equipos son los adecuados



Al finalizar cada audiencia de conciliación, el centro le entrega a cada usuario una encuesta para conocer el grado de satisfacción del usuario en el que evalúa la calidad del servicio y su infraestructura, en esta misma se le pregunta al usuario si volvería o no a utilizar el servicio a lo que todas las personas encuestas respondieron afirmativamente.



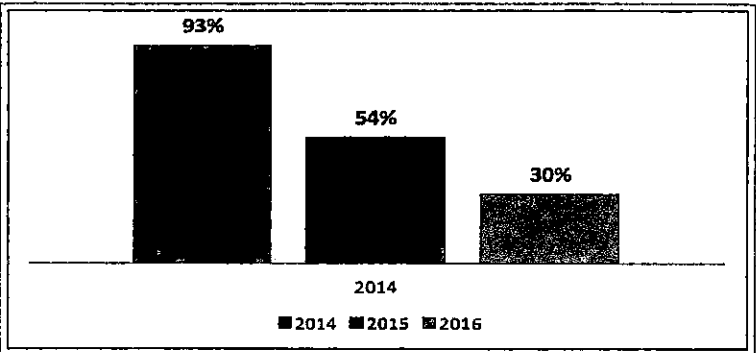
En la vigencia del año 2014 el centro de conciliación proyectó obtener unos ingresos de \$2.000.000, obteniendo finalmente unos ingresos de \$ 3.965.755, es decir; que se alcanzó la meta en un 198.2%.

En la vigencia del año 2015 el centro de conciliación proyectó obtener unos ingresos de \$ 3.965.755, obteniendo finalmente unos ingresos de \$ 2.955.122 es decir; que sólo se alcanzó la meta en un 74.51%.

En la vigencia del año 2016 el centro de conciliación proyectó obtener unos ingresos de \$ 3.965.755, a 30 de junio del año 2016 se han obtenido unos ingresos de \$ \$1.339.286 es decir que la meta se ha alcanzado en un 33.77%.

Si bien es cierto se guarda un promedio de audiencias realizadas con las vigencias del año 2014 y 2015, también es cierto que los ingresos generados a 31 de diciembre de 2015 obedece a que se tramitaron 2 tribunales de arbitramento en donde cada uno canceló la suma de 1 S.M.M.L.V.

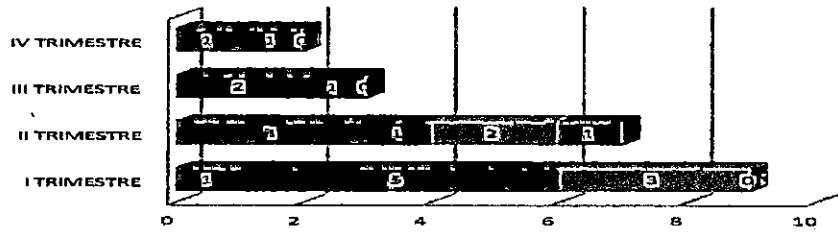
GASTOS	54%	30%	54%	GASTOS PERCIBIDOS / GASTOS PROYECTADOS	Facilitar la solución a las controversias a través de los métodos alternos para la solución de conflictos de manera eficiente en concordancia con las políticas de convivencia ciudadana	ANUAL		93%		54%		30%
--------	-----	-----	-----	---	--	-------	--	-----	--	-----	--	-----



Durante el año 2014 el número de audiencias superó la meta en un 116% lo que generó que el gasto estuviera en un 93%, aun así es favorable esta cifra por que superando la meta no se gastó todo el recurso del gasto. ya para el año 2015, tan solo alcanzamos un 54% del gasto debido a que

GESTION CLIENTE								GESTION CLIENTE															
UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	2016	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS															
								2013				2014				2015				2016			
								TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
	20%	1/5	5	1	No. DE QUEJAS RECIBIDAS EN REGISTROS / No. TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	ener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	TRIMESTRAL	1	3	2	1	5	1	1	1	3	2	0	0	0	1	0	
					Llevar en forma eficiente los Registros Delegados por el Estado																		
GESTION CLIENTE								GESTION CLIENTE															
UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	2016	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS															
								2013				2014				2015				2016			
								TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
	0%	1/0	0	1	No. DE QUEJAS RECIBIDAS EN DESARROLLO / No. TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	ener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	TRIMESTRAL	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	

TENDENCIA DEL INDICADOR

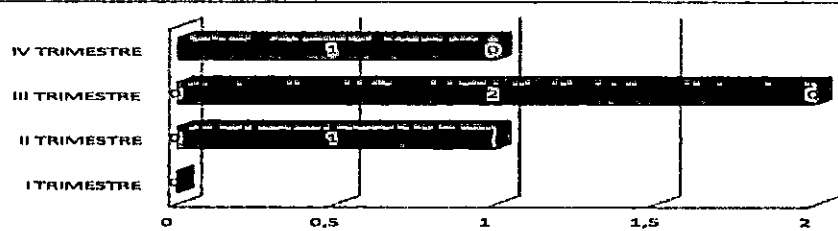


	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
2013	8	7	2	5
2014	5	1	1	1
2015	3	2	0	0
2016	0	1	0	0

ANALISIS DEL INDICADOR

Es el trimestre mas critico , la parte operativa y sistematica del area se ve vulnerada por el alto numero de usuarios que adelantan los diferentes tipos de tramites, Los cambios de personal afectan significativamente la operancia para el año 2013, contaban con personal recién reclutado y capacitado. La afluencia de publico disminuye de la misma manera el numero de tramites permitiendo ser mas efectivos y oportunos en la prestación del servicio, Los cambios de Nomartividad, nueva inclusion de leyes generan alto impacto en los usuarios como la progresividad de la ley 1429, que finalizaba en el año 2014.

TENDENCIA DEL INDICADOR



	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
2013	0	0	2	1
2014	0	0	2	0
2015	0	0	0	0
2016	0	1	0	0

ANALISIS DEL INDICADOR

Estado Optimo: Durante los primeros trimestres de los años 2013-2016, No ha recibido Queja alguna que afecte este indicador, La inseguridad alrededor de la instalaciones del centro de eventos, Tan solo para el trimestre del 2014, la difucion de los eventos programados no llegaba a un sector. ( Civil), Perdidas de elementos de dotacion (Cafetería y demas) Principal responsable: Auxiliar Centro de eventos, Los afiches colocados en el sector transporte (Taxis) Mencionando publicidad de los diferentes destinos de los usuarios que visitan el Municipio del Espinal, genero Incomodidad por parte de una comerciante ya que su estblacimieento no se encontraba publicado.



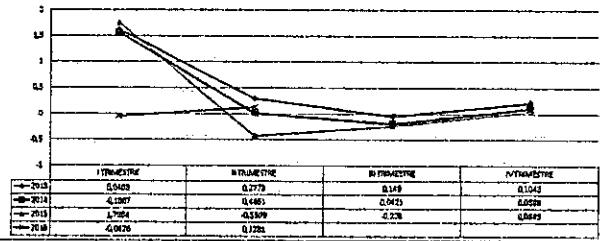
GESTIÓN FINANCIERA																			
UNIDAD DE MEDIDA	META	2015	2016	OBJETIVO DE LA CALIDAD	FRECUENCIA	PERÍODOS													
						2013				2014				2015				2016	
						TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE	
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
INGRESOS	100%	107%	9%	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución.	TRIMESTRAL	4,88%	27,73%	14,90%	10,43%	-18,07%	44,61%	4,21%	5,98%	179,84%	-55,09%	-22,80%	5,49%	-4,26%	12,81%
						58%				37%				107%				9%	
EGRESOS	100%	84%	29%	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución.	TRIMESTRAL	28,60%	19,04%	44,63%	-30,65%	5,92%	9,09%	10,10%	67,67%	23,68%	7,64%	5,33%	47,09%	17,62%	11,16%
						60%				93%				84%				29%	

GESTION FINANCIERA

TENDENCIA DEL INDICADOR

ANALISIS

INGRESOS



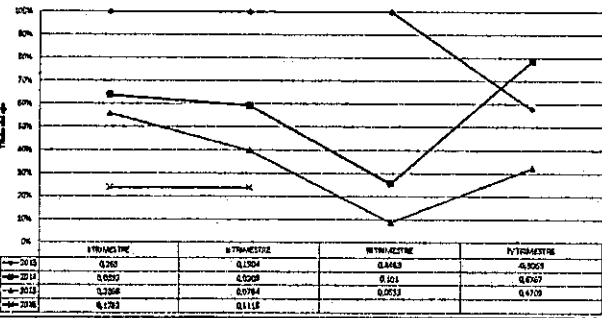
El programa DJ que se venía ejecutando en el segundo trimestre de cada año, se realizó en el primer trimestre. Así mismo la ley 1727 se aplicó en el primer trimestre de 2015, donde se estableció la sanción económica por parte de la SIC.

A quien no cumpliera renovar su matrícula a 31 de Marzo del 2015, igualmente los que no renovaron a 31 de marzo de 2015 y que presentaron una mora de 5 años o más automáticamente se cancelaba la matrícula, este factor incidió en el aumento de los Ingresos.

El último trimestre del año 2013, se generó un incremento por la realización de Brigadas de formalización

Actividad que no se volvió a ejecutar en los otros años siguientes

EGRESOS



El incremento del gasto del 2013 frente al 2012, se generó por la depreciación por la construcción del pabellón "L" y la bodega.

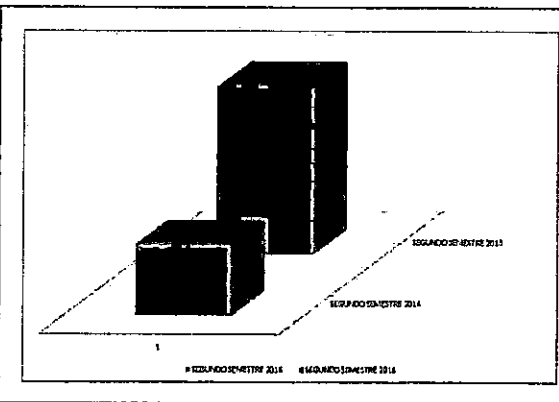
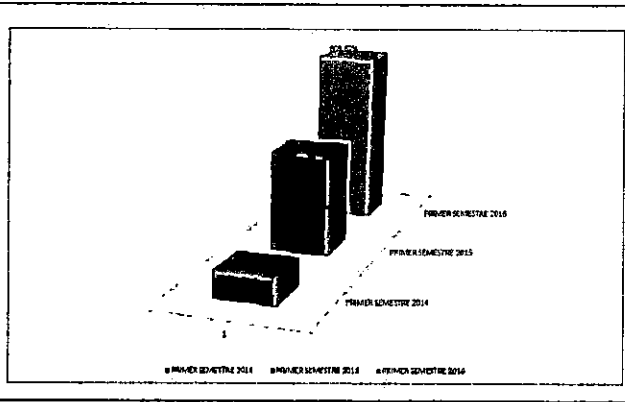
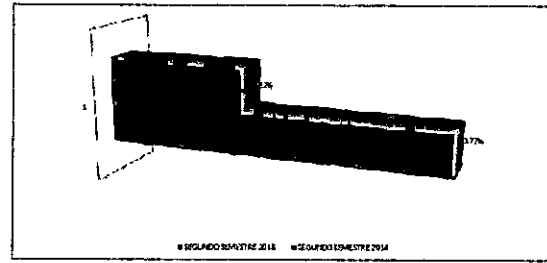
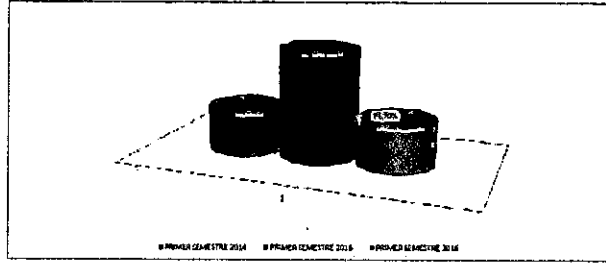
El último trimestre del 2014 se incrementa el gasto, por depreciación, servicios públicos, Publicidad de eventos y actividades propias para los comerciantes. En el 2015 se inicia en el último trimestre la ejecución de gestión documental.

GESTION FINANCIERA											
UNIDAD DE MEDIDA	META	2013	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS				
							2014		2015		2016
							1	2	1	2	1
Solvencia Patrimonial	100%	96%	0%	Patrimonio/total de activos	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución.	SEMESTRAL	95,80%	93,77%	104,2%	93,32%	95,90%
							190%	198%		95,90%	

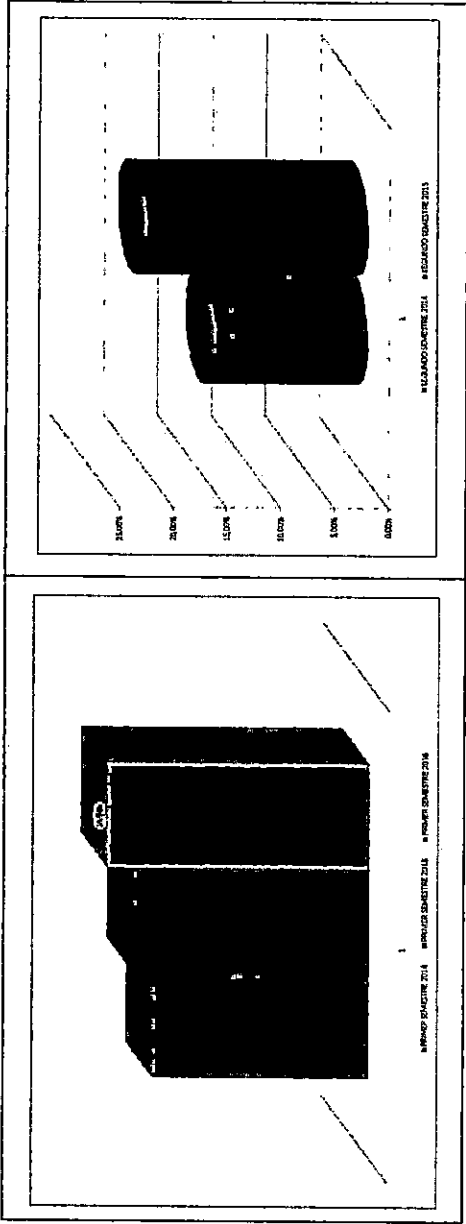
GESTION FINANCIERA											
UNIDAD DE MEDIDA	META	2013	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS				
							2014		2015		2016
							1	2	1	2	1
Cobertura de depósitos	100%	889%	0%	Superavit ejercicios anteriores/ cuentas de ahorros.	Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.	SEMESTRAL	136,63%	146,70%	514,39%	346,61%	888,62%
							283%	861%		888,62%	

GESTION FINANCIERA

TENDENCIA DEL INDICADOR

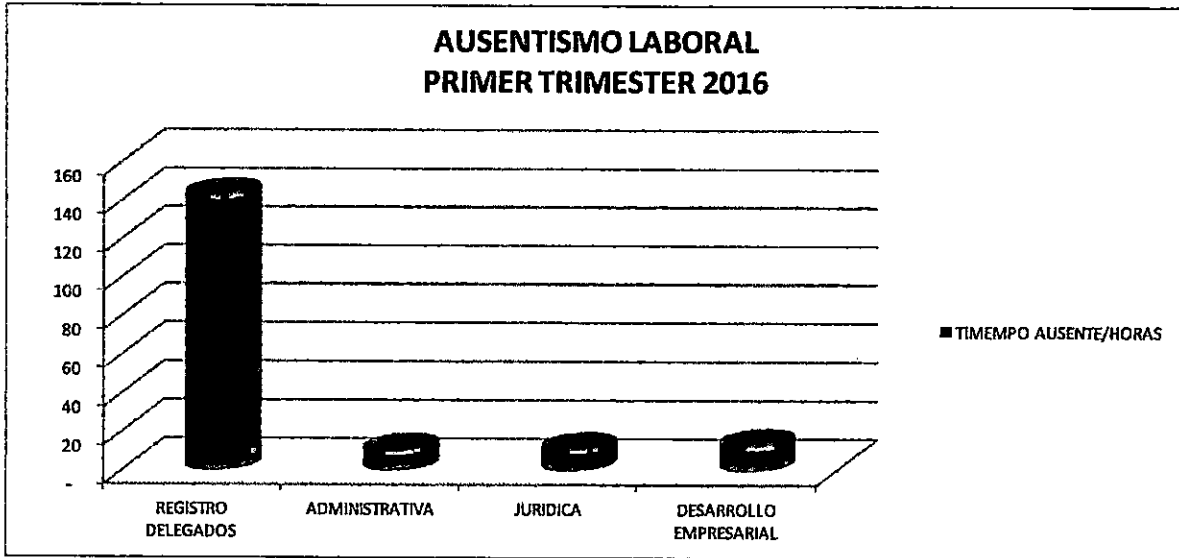


GESTION FINANCIERA									
UNIDAD DE MEDIDA	META	2015	2016	2014		2015		PERIODOS	FRECUCENCIA
				1	2	1	2		
				2014		2015			
Eficiencia Administrativa	100%	170%	0%	13,97%	14,41%	15,20%	20,80%	169,94%	SEMESTRAL
OBJETIVO DE CALIDAD		FORMULA		Garanzar la sostenibilidad financiera de la Institución.		Social gastos- depreciaciones activos netos			



INFRAESTRUCTURA								INFRAESTRUCTURA																																
UNIDAD DE MEDIDA	META	CIFRAS	2015	2016	FORMULA	OBJETIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PERIODOS																																
								2013				2014				2015				2016																				
								TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE																				
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2																											
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	50%	1/2	2	1	No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS	Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano	SEMESTRAL																																	
	50%	1/2	2	1	No. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS			1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0																			
TENDENCIA DEL INDICADOR								ANALISIS DEL INDICADOR																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>I TRIMESTRE</th> <th>II TRIMESTRE</th> <th>III TRIMESTRE</th> <th>IV TRIMESTRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ 2013</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>■ 2014</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>■ 2015</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>■ 2016</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>									I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	■ 2013	1	0	0	1	■ 2014	1	0	0	1	■ 2015	1	0	0	1	■ 2016	1	0	0	1	<p>Este indicador cumple con el objetivo para el cual fue determinado, permite evidenciar como la organización se asegura para mantener en un estado óptimo su equipo de comunicación a través de los mantenimientos preventivos durante los últimos 3 años.</p>							
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE																																				
■ 2013	1	0	0	1																																				
■ 2014	1	0	0	1																																				
■ 2015	1	0	0	1																																				
■ 2016	1	0	0	1																																				

**ANALISIS INDICADORE AUSENTISMO LABORAL PRIMER TRIMESTRE**



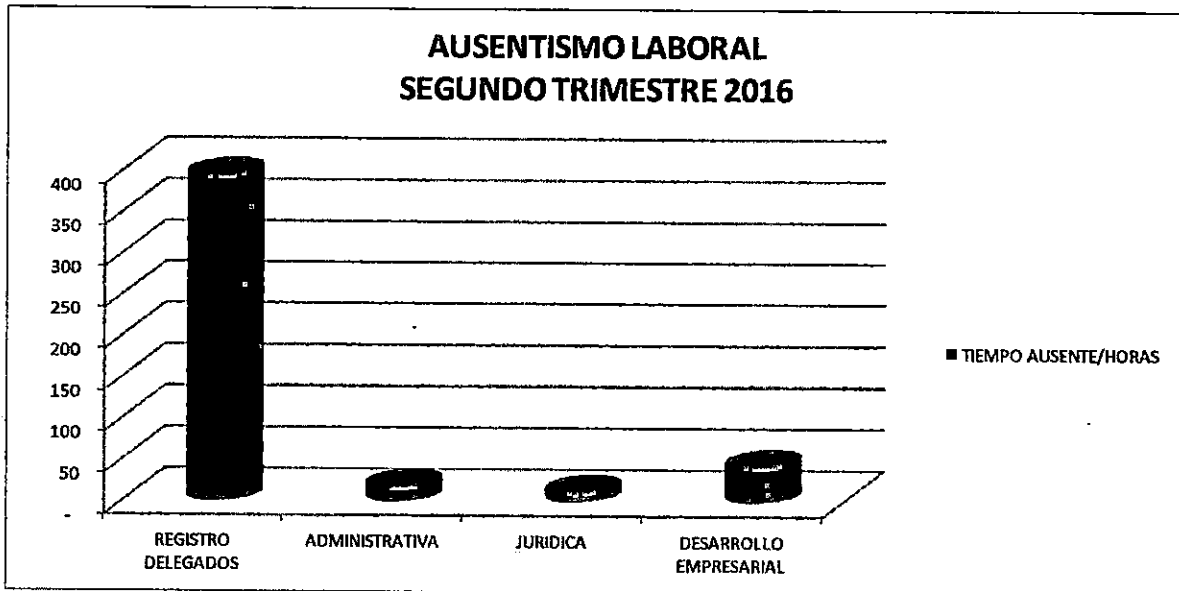
Con relación a la Tasa de Ausentismo en el primer trimestre del 2016 se observó que el área que mayor horas ausente presenta es Registros Delegados con un promedio de 19.74% como se puede observar en la tabla 1. Esto resulta ya que dicha área corresponde al 50% de funcionarios de la empresa, adicional a esto en esta temporada se encontraban los aprendices SENA quienes estaban en gestión documental y requerían entregar los avances de su desempeño en la ciudad de Ibagué.

PRIMER TRIMESTRE 2016		
AREA	TIMEMPO AUSENTE/HORAS	PROMEDIO
REGISTRO DELEGADOS	142	19,74%
ADMINISTRATIVA	10	1,39%
JURIDICA	11	1,47%
DESARROLLO EMPRESARIAL	13	1,77%
	175	

Tabla 1



## ANALISIS INDICADORE AUSENTISMO LABORAL SEGUNDO TRIMESTRE

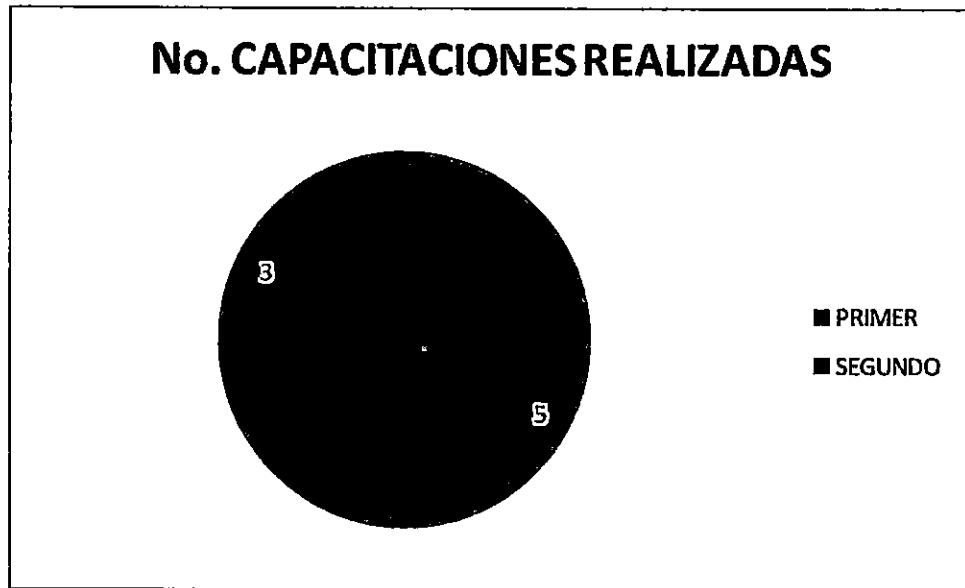


Con relación a la Tasa de Ausentismo en el segundo trimestre del 2016 se observó que el área que mayor horas ausente presenta es Registros Delegados con un promedio de 54.61% como se puede observar en la tabla 2. Podemos analizar que este incremento ocurrió ya que en este periodo, los aprendices SENA, requirieron días para trasladarse a la ciudad de Ibagué con el fin de realizar la evaluación del desempeño por lo cual debían hacer varias visitas, adicional a esto se encuentra una funcionaria realizando estudios en la ciudad de Girardot, por lo cual requería salir varios días con anticipación.

SEGUNDO TRIMESTRE 2016		
AREA	TIEMPO AUSENTE/HORAS	PROMEDIO
REGISTRO DELEGADOS	393	54,61%
ADMINISTRATIVA	17	2,38%
JURIDICA	11	1,52%
DESARROLLO EMPRESARIAL	42	5,88%
	<b>464</b>	

Tabla 2

## ANALISIS INDICADORE CAPACITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE



Se analiza que según lo proyectado en la matriz de capacitaciones, se proyectaron 27 capacitaciones, de las cuales se puede observar en la tabla 3, que en el primer trimestre se realizaron 5 capacitaciones, lo cual corresponde al 18.52% y en el segundo trimestre se hicieron 3 capacitaciones, lo cual corresponde al 11.11%. De lo cual se está avanzando eficientemente según lo programado en el plan anual de trabajo estipulado con la ARL.

TRIMESTRE	No. CAPACITACIONES REALIZADAS	PROMEDIO
PRIMER	5	18,52%
SEGUNDO	3	11,11%

Tabla 3