

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA.

2015

Documento realizado por la Unidad Administrativa y financiera, para las diferentes entidades de control y vigilancia del Gobierno Nacional.



INTRODUCCIÓN

Elaborado Por:

Amauri Ramos Zapata

Coordinador del Centro de Estudios,
Investigaciones y Proyectos para la
Competitividad, COMPETITICS

Cesar Alfonso López Medina

Coordinador de Calidad

Revisado Por:

María Emilse Silva

Jefe de la Unidad Administrativa y
Financiera.

Diana Patricia Sandoval Núñez

Jefe de la Unidad de Servicios
Registrales

Dailing Ivonne Cortes Quintero

Coordinadora de la Unidad de
Competitividad Regional

Aprobado Por:

Pilar Adriana Contreras Gómez

Presidenta Ejecutiva

Para la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, como entidad encargada de promover la competitividad y el fortalecimiento empresarial, es importante monitorear la gestión realizada por parte de cada una de sus unidades, esto permite valorar los resultados correspondientes a las metas y objetivos propuestos, y teniendo en cuenta los resultados realizar respectivas correcciones y ajustes en pro del buen funcionamiento de la entidad y sus unidades.

Siendo consecuentes con los lineamientos estipulados en el componente de actividades de control, que conforman el modelo de indicadores de gestión del Sistema de Control Interno de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se clasificaron los indicadores en el marco de tres grupos de la siguiente manera: indicadores de resultados, indicadores de control e indicadores de gestión.

Gracias a este modelo de evaluación de los indicadores de gestión, la entidad ha venido logrando resultados positivos en cada uno de los aspectos evaluados, esto se traduce en una mejora en la calidad y el cumplimiento de los procesos correspondientes, a las distintas operaciones y labores desarrolladas por la entidad, facilitando de igual manera el fortalecimiento del empresariado Barranqueño.

Tabla de contenido

TABLERO DE INDICADORES	4
TENDENCIA.....	6
RESULTADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO.....	6
SERVICIOS REGISTRALES.....	7
DESARROLLO EMPRESARIAL.....	8
COMPETITIVIDAD REGIONAL.....	9
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD.....	9
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	9
SERVICIO AL CLIENTE	10
PRESIDENCIA	10
RESUMEN DE RESULTADOS.....	11
Indicadores de control.....	11
Indicadores de resultados	11
Indicadores de gestión.....	12

TABLERO DE INDICADORES

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Formula	Sentido
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	Mide el nivel de errores en los procesos de Registro de Documentos	(# de errores en transcripción de información/ # de inscripciones realizadas) x100	▼
	Control	Nivel de certificados con errores	Mide el peso de los certificados expedidos con errores sobre el total de certificados expedidos en la entidad.	(Total de certificados expedidos con errores/ Total de certificados expedidos) * 100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	Establece el nivel de documentos del registro mercantil con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	Establece el nivel de documentos del registro de entidades sin ánimo de lucro con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Proponentes	Establece el nivel de documentos del registro de Proponentes con devolución por incumplimiento de los requisitos de ley.	(Total de documentos con devolución/Total de documentos recibidos)*100	▼
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	Establece el tiempo promedio de entrega de las solicitudes de PQR'S.	(Tiempo total de respuesta a las solicitudes/ Total de solicitudes recibidas)	▼
	Gestión	Índice de variación de empresarios capacitados en registros públicos	Mide el crecimiento o disminución del número de empresarios capacitados en los procesos.	(Número de empresarios capacitados en el año actual / Número de empresarios capacitados en el año anterior)*100-100	▲
	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	Establece el número de resoluciones emitidas por incumplimiento de los requisitos de ley.	(# Resoluciones/ # Documentos registrados)*100	▼
	Resultado	Índice de documentos devueltos mas de una vez	Evidencia el número de documentos con mas de una devolución por incumplimiento de los requisitos de Ley.	(#Documentos devueltos mas de una vez/#Documentos recibidos)*100	▼
	Resultado	Número de solicitudes de libros en nuevos comerciantes	Mide el número de solicitudes de inscripción de libros de las ESAL y RM	(# de solicitudes de inscripción de libros/# Total de matriculas de sociedades e inscripciones en ESAL)	▲
	Resultado	Índice de renovación	Muestra el nivel de renovaciones que se realizaron frente al total de empresas vigentes para el año evaluado.	(Total de renovaciones / Total vigentes) * 100	▲
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	Establece el nivel de cumplimiento de la meta de renovación por parte de la entidad.	(Total de renovaciones / Total de Renovaciones proyectadas)*100	▲
	Resultado	Índice de renovación de afiliaciones	Muestra el número de renovaciones de las empresas afiliadas frente al total de empresas afiliadas para el año evaluado.	(Total de Renovaciones de afiliación/Total de Afiliados)*100	▲
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	Mide el crecimiento o disminución del total de empresas inscritas en la jurisdicción.	(Total de empresas vigentes año nuevo / Total de empresas vigentes año anterior)*100	▲
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	Mide la gestión de la entidad en los municipios de la jurisdicción.	(Número de visitas realizadas /Total de visitas programadas)*100-100	▲
	Control	Variación de la productividad de los promotores	Establece una medición en la eficacia de los promotores.	(Número de renovaciones realizadas por el promotor en el año nuevo/ número de renovaciones realizadas por promotor del año	▲
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	Establece el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Conciliación.	Ponderación	▲
	Resultado	Variación de casos de conciliación	Establece la variación de los casos de conciliación y arbitraje con respecto al año anterior.	((Total de casos recibido en el año vigente - total de casos recibidos el año anterior)/Total de casos recibidos el año anterior)*	▲
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	Mide la cantidad de servicios virtuales de Registro Público solicitados virtualmente.	(Total de servicios virtuales recibidos/Total de servicios recibidos).	▲
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	Mide el número de personas naturales creados a través del portal de crear empresa.	(# de personas naturales creadas por CAE/#Total de personas naturales creadas)*100	▲
Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	Mide el número de personas jurídicas creados a través del portal de crear empresa.	(# de personas jurídicas creadas por CAE/#Total de personas jurídicas creadas)*100	▲	
Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	Mide el tiempo promedio de espera para ser atendido en asesoría CAE.	Sumatoria del tiempo de espera/Total de usuarios en espera.	▼	
Control	Tiempo de atención de Asesoría CAE	Mide el tiempo promedio de atención en asesoría en constitución de empresa.	Sumatoria del tiempo de asesoría/Total de usuarios en asesoría.	▼	
Resultado	Asignación de NITS desde CAE	Mide la cantidad de NITS generados a través del portal CAE sobre la cantidad de matriculas generadas en el año.	Total de NIT's generados a través del portal CAE/Total de Matriculas CAE	▲	

Administrativo y Financiero	Control	Plan General de Mantenimiento en sistemas	Dar mantenimiento preventivo a los equipos de la camara garantizando un permanente funcionamiento.	(Total Mantenimientos Preventivos/Total Mantenimientos Preventivos + correctivos ejecutados) x 100	▲
	Control	Satisfacción del cliente Interno de sistemas	Establece el grado de satisfacción de los clientes internos con el proceso de sistemas.	Ponderación	▲
	Resultado	Ejecución de gastos públicos	Establece el nivel de gastos públicos ejecutados frente a los gastos públicos presupuestados.	(Gastos públicos ejecutados / Gastos públicos presupuestados)*100	▼
	Resultado	Ejecución de gastos privados	Establece el nivel de gastos privados ejecutados frente a los gastos privados presupuestados.	(Gastos privados ejecutados / Gastos privados presupuestados)*100	▼
	Resultado	Razón corriente	Mide la capacidad de pago a corto plazo	(Activo corriente/Pasivo corriente)	▲
	Resultado	Variación del capital de trabajo	Mide el incremento o disminución del capital de trabajo de un año al otro.	(Capital de trabajo año nuevo / Capital de trabajo año anterior)*100-100	▲
	Resultado	Margen operacional de origen privado	Establece el nivel de utilidad de los ingresos privados luego de descontar los gastos de origen privado.	((Ingresos de origen privado ejecutados - Gastos de Origen privado)/Ingresos de origen privado ejecutado)*100	▲
	Resultado	Margen Operacional de origen público	Establece el nivel de utilidad de los ingresos públicos luego de descontar los gastos de origen públicos.	((Ingresos de origen públicos ejecutados - Gastos de Origen públicos)/Ingresos de origen públicos ejecutado)*100	▲
Centro de Estudios, Investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	Mide la eficacia de la unidad en la ejecución de estudios e investigaciones	(Número de estudios e investigaciones ejecutadas / Número de estudios e investigaciones programadas) * 100	▲
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	Muestra el nivel de empresas beneficiadas de los programas, proyectos y convenios realizados desde la unidad frente a las empresas propuestas	(Número de empresas beneficiadas en Iso programas, proyectos y convenios / Total de empresas proyectadas a beneficiarse) * 100	▲
Competitividad Regional	Resultado	Variación del numero de personas capacitadas	Establece la variación de las personas capacitadas por camara de comercio respecto el año anterior	(Numero de personas capacitadas año nuevo / Numero de personas capacitadas año anterior)*100-100	▲
	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	Mide la efectividad de la unidad en la ejecución de proyectos	(Número de proyectos ejecutados / Número total de proyectos planeados) *100	▲
Gestión Directiva	Gestión	Indice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	Mide el cumplimiento de las actividades programadas en el año	(Sumatoria de los porcentajes de cumplimiento de las actividades programadas/Número de actividades programadas)*100	▲

TENDENCIA

Las tendencias se entienden como el sentido que tuvo el resultado del indicador, de un año a otro y si este decrecimiento o crecimiento fue favorable o desfavorable. A continuación se muestran en la tabla las diferentes tendencias que presentan los indicadores:

Tendencia	Descripción
Crecimiento favorable	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido creciente y sus resultado de un año otro reporta una variación positiva.
Decrecimiento favorable	▼ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y sus resultado de un año otro reporta una variación negativa.
Estable	▶ El resultado del indicador no presenta variación con relación al año anterior.
Crecimiento desfavorable	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y su resultado de un año otro reporta una variación positiva.
Decrecimiento desfavorable	▼ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido creciente y su resultado de un año otro reporta una variación negativa.

RESULTADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO

Los resultados presentados a continuación muestran el comportamiento de cada una de las Unidades de Negocio de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja a partir de la implementación de los diferentes indicadores de gestión que se manejan en la entidad.

La Cámara de comercio en su afán de mejorar la estrategia corporativa para el beneficio directo de los comerciantes de la ciudad, en el 2013 realizó un ajuste en donde se identificaron las unidades de negocio claves, en esta transición los Departamentos pasaron a ser Unidades de Negocio, las cuales son:

- Servicios Registrales
- Desarrollo Empresarial
- Competitividad Regional
- Centro de Estudios e Investigaciones para la Competitividad
- Administrativo y financiero

Para cada una de estas unidades de negocio se crearon indicadores que ayudaran en la evaluación general de la estrategia para así poder definir actividades en pro del mejoramiento del continuo de la misma.

SERVICIOS REGISTRALES

Unidad	Proceso	Indicador	2014	2015	Tendencia	
Servicios Registrales	Registro	Errores de transcripción y otros	1,46%	3,76%	▲	
		Nivel de certificados con errores	2,00%	2,40%	▲	
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	6,05%	1,59%	▼	
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	26,77%	27,30%	▲	
		Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,01	4,4	▲	
		Requisitos de Ley (Resoluciones)	4,97%	0,20%	▼	
		Índice de renovación	84%	91,53%	▲	
		Cumplimiento de la meta de renovación	97%	102%	▲	
		Variación de las empresas inscritas	4,40%	5,95%	▲	
		Nivel de cobertura de los municipios	110%	100%	▼	
	Conciliación y Arbitraje	Variación de la productividad de los promotores	8,34%	8,80%	▲	
		Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	92,15%	94,09%	▲	
		Variación de casos de conciliación	27%	-6,90%	▼	
		CAE	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,27%	0,50%	▲
			Empresas creadas en CAE personas naturales.	85%	83,40%	▼
	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades		87,10%	82%	▼	
	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE		7,23	7,12	▼	
	Tiempo de atención de Asesoría CAE		16,41	13,58	▼	

La entidad en el año 2015 aunó esfuerzos con el fin de consolidar la estrategia, a través de la evaluación y seguimiento de los indicadores de gestión.

En este contexto la unidad más representativa de la entidad es Servicios Registrales, es la encargada de realizar las siguientes actividades: Registro mercantil, Registro de Proponentes, Registro ESAL, y Registro Nacional de Turismo, entre otras; de igual modo se manejan procesos como Conciliación y Arbitraje y el Centro de Atención Empresarial CAE.

Esta unidad cuenta con 24 indicadores que están directamente relacionados con el objeto principal de la Cámara de comercio; las variaciones positivas más representativas de esta unidad son el porcentaje de documentos devueltos de registro mercantil que evidenció una variación 4,4 pp, esto demuestra la excelente labor que se está realizando a la hora de la elaboración de los registros; el índice de renovaciones también evidenció una variación positiva, pasando de 84% en el 2014 a 91,53%, del mismo modo las empresas inscritas aumentaron en un 5,95%. En la satisfacción del cliente de conciliación y arbitraje el aumento fue favorable llegando a 94,09% en el 2015; El tiempo de espera de asesoría CAE y en el tiempo de atención son indicadores de control y estos presentaron una mejoría evidente al disminuir el tiempo a 7,12 y 13,58 segundos respectivamente.

Por otro lado tenemos los indicadores que evidenciaron crecimientos o disminuciones desfavorables, como es el caso de los errores de transcripción y otros que presento un aumento desfavorable de 2,3pp, teniendo en cuenta que la tendencia de este indicador es que disminuya; los indicadores de empresas creadas en CAE persona natural y jurídica presentaron un descenso desfavorable de 1,6 y 5,1 respectivamente; Las empresas creadas en CAE persona natural y jurídica también disminuyeron negativamente 1,6 pp y 5,1 pp.

DESARROLLO EMPRESARIAL

Indicador	2014	2015	Tendencia
Efectividad en los programas, proyectos y convenios	96%	93,3%	▼

La unidad de desarrollo empresarial es la encargada de realizar programas, proyectos y convenios enfocados en el mejoramiento continuo del sector empresarial de la ciudad, y para realizar el correcto seguimiento de esta unidad se utiliza el indicador de efectividad en los programas, proyectos y convenios que para este año este indicador muestra una variación negativa de 2,7 pp.

COMPETITIVIDAD REGIONAL

Indicador	2013	2014	Tendencia
Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Variación del número de personas capacitadas	-5,37%	22,20%	▲

El indicador de eficiencia de los proyectos ejecutados en la unidad de Competitividad Regional mostró un porcentaje de cumplimiento del 100%. Por otro lado en cuanto al número de personas capacitadas la variación fue positiva ya que para el año 2015 se capacito un 22,20% más que el año anterior; Dentro de estas capacitaciones tenemos servicio al cliente, formalización, estrategia y cultura del servicios entre otras.

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD

Indicador	2014	2015	Tendencia
Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%	▶

Para el año 2015 el centro de estudios sigue realizando esfuerzos para ejecutar investigaciones que generen información para la entidad y empresariado en general y así poder tomar decisiones más acertadas, para este año la eficiencia de estos estudios fue del 100% lo que demuestra una tendencia estable debido a que el año anterior 2014 este indicador obtuvo la misma calificación.

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Indicador	2013	2014	Tendencia
Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	▶
Satisfacción del cliente Interno de sistemas	82,73%	86,84%	▲

SERVICIO AL CLIENTE

Unidad	Tipo de evaluación	Índice individual	Peso dentro de la unidad		Peso de la unidad en el índice		INDICE TOTAL 2015
Servicios Registrales	Sistema de calificación de los servicios registrales	78,00%	33,3%	0,26	50%	0,46	94,09%
	Encuesta de Promotores	97,96%	33,3%	0,33			
	Encuesta de oficina receptoras	98,12%	33,3%	0,33			
Servicios de capacitación	Encuesta de capacitaciones	96,61%	100%	0,97	20%	0,19	
Desarrollo de eventos	Encuesta de eventos	94,16%	100%	0,94	15%	0,14	
Conciliación y arbitraje	Encuesta de satisfacción del servicio de conciliación	99,78%	100%	1,00	15%	0,15	

Al cierre del 2015 la entidad se encontró en un nivel excelente en este índice con un total de 94,09%; la mayoría de sus servicios se encuentran en el mismo nivel de excelencia, servicios de capacitación 96,61, desarrollo de eventos 94,16 conciliación y arbitraje 99,78, este servicio se mantiene como uno de los mejores calificados de la entidad esto es debido los altos estándares que se manejan.

Por otro lado, en los servicios registrales encontramos la menor calificación de 78% para el sistema de calificación CAE, es acertado mencionar que tan solo en este servicio se realizaron 7.852 evaluaciones en las cuales sigue predominando la calificación Muy bueno, pero no se debe dejar a un lado el alto porcentaje de Deficientes que llegaron al 17% del total evaluado.

En términos generales la satisfacción del cliente de la entidad se encuentra en un nivel excelente con una índice de 94,09%, gracias a la excelente calificación que obtuvo el servicio de conciliación y arbitraje el cual fue de 99,78%

Indicador	2014	2015	Tendencia
Índice de satisfacción del cliente	92,28%	94,09%	▲

PRESIDENCIA

Indicador	2013	2014	Tendencia
Índice de cumplimiento en el plan anual de trabajo	99%	99%	▶

Podemos observar una tendencia estable de 99% en el índice de cumplimiento del plan de trabajo, esto debido al correcto seguimiento que realiza la entidad a todas las actividades planteadas para el inicio del año.

RESUMEN DE RESULTADOS

Indicadores de control

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	1,46%	3,76%
	Control	Nivel de certificados con errores	2%	2,40%
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,01	4,4
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	110%	100%
	Control	Variación de la productividad de los promotores	8,34%	8,80%
	Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	7,23	7,12
	Control	Tiempo de atención de asesoría CAE	16,41	13,58
Administrativo y Financiero	Control	Plan General de mantenimiento en sistemas	100%	100%
	Control	Satisfacción del cliente interno de sistemas	82,73%	86,84%

Indicadores de resultados

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	6,05%	1,59%
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	26,77%	27,30%
	Resultado	Índice de renovación	84%	91,53%
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	97%	102%
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	4,40%	5,95%
	Resultado	Variación de casos de conciliación	27%	-6,9%
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,27%	0,50%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	85,00%	83,40%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	87,10%	82,00%
Centro de estudios, investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	96%	93,3%

Competitividad Regional	Resultado	Variación del número de personas capacitadas	-5,37%	22,20%
Servicio al cliente	Resultado	índice de satisfacción al cliente	92,28%	94,09%

Indicadores de gestión

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	4,97%	0,20%
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	92,87%	99,78%
Competitividad Regional	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%
Gestión Directiva	Gestión	Índice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	99%	99%