

# INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA.

# 2016

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



## **INTRODUCCIÓN**

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja como entidad que promueve el uso de la información para la toma de decisiones administrativas, hace uso del monitoreo de la gestión realizada en cada una de sus unidades, esto permite valorar los resultados frente a los objetivos propuestos, y realizar respectivas correcciones y ajustes en pro del buen funcionamiento de la entidad.

Siendo consecuentes con los lineamientos estipulados en el componente de actividades de control, se conformó un grupo de indicadores de gestión clasificados en tres grupos de la siguiente manera: indicadores de resultados, indicadores de control e indicadores de gestión.

Gracias a este modelo de evaluación, la entidad ha estructurado sus procesos internos de manera articulada a los objetivos propuestos y el desarrollo de acciones de mejora en los casos donde tuviera cabida las correcciones, en este sentido, la entidad presenta el informe de indicadores de gestión correspondientes a la vigencia 2016 para uso interno y presentación ante los organismo de control.

## Tabla de contenido

TENDENCIA.....	4
RESULTADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO.....	4
SERVICIOS REGISTRALES.....	5
DESARROLLO EMPRESARIAL.....	6
COMPETITIVIDAD REGIONAL.....	6
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD.....	7
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	7
SERVICIO AL CLIENTE.....	8
PRESIDENCIA.....	8
RESUMEN DE RESULTADOS.....	9
Indicadores de control.....	9
Indicadores de resultados.....	9
Indicadores de gestión.....	10

## 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
<b>Crecimiento favorable</b>	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido creciente y sus resultado de un año otro reporta una variación positiva.
<b>Decrecimiento favorable</b>	▼ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y sus resultado de un año otro reporta una variación negativa.
<b>Estable</b>	▶ El resultado del indicador no presenta variación con relación al año anterior.
<b>Crecimiento desfavorable</b>	▲ Esta tendencia se presenta cuando el indicador es de sentido decreciente y su resultado de un año otro reporta una variación positiva.
<b>Decrecimiento desfavorable</b>	▼ 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 interés de mejorar la estrategia corporativa para el beneficio directo de los comerciantes de la ciudad, en el 2013 realizó un ajuste organizacional en donde se estructuraron áreas claves para la relación con su entorno, en esta transición los departamentos o dependencias pasaron a ser Unidades de Negocio, las cuales son:

- Servicios Registrales
- Desarrollo Empresarial
- Competitividad Regional
- Centro de estudios
- 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 continuo de la misma.

## SERVICIOS REGISTRALES

Unidad	Proceso	Indicador	2015	2016	Tendencia
Servicios Registrales	Registro	Errores de transcripción y otros	3,76%	0,35%	▼
		Nivel de certificados con errores	2,4%	0,10%	▼
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	1,59%	9,97%	▲
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	27,30%	14,78%	▼
		Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,4	4,77	▲
		Requisitos de Ley (Resoluciones)	0,20%	0,31%	▲
		Índice de renovación	91,53%	85,80%	▼
		Cumplimiento de la meta de renovación	102%	102,24%	▲
		Variación de las empresas inscritas	5,95%	-2,30%	▼
		Nivel de cobertura de los municipios	100%	100%	▶
		Variación de la productividad de los promotores	8,80%	6,16%	▼
	Conciliación y Arbitraje	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	99,13%	99,50%	▲
		Variación de casos de conciliación	-6,9%	-11,17	▼
	CAE	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,50%	0,21%	▼
		Empresas creadas en CAE personas naturales.	83,40%	59,49%	▼
		Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	82,00%	70,60%	▼
		Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	7,12	0,11	▼
		Tiempo de atención de Asesoría CAE	13,58	0,22	▼

La unidad más representativa de la entidad es Servicios Registrales, es la encargada de realizar todas las actividades delegadas por el estado y la administración de los registros públicos. Dicha unidad comprende 24 indicadores, y comprende tres procesos específicos: Registros públicos, conciliación y arbitraje y El Centro de Atención Empresarial CAE.

La dinámica de los indicadores que evalúan la gestión de la unidad reflejan comportamientos mixtos, es decir resultados favorables y desfavorables durante la vigencia, dentro de los aspectos desfavorables se puede apreciar el porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil, el cual aumentó 8,38 puntos porcentuales respecto a lo reportado en el año 2015, de igual manera el tiempo promedio de respuesta también reflejó un aumento negativo frente a lo reportado en el año anterior; a esta tendencia también se sumó los requisitos de ley, el índice de renovaciones el cual descendió 5,73 puntos, y la variación de la productividad de los promotores donde se reflejó un tendencia negativa debido a la disminución general en el registro de las renovaciones.

Contrario a lo anterior, la satisfacción del cliente de conciliación y arbitraje obtuvo un aumento marginal de 0,37 puntos; de igual manera el cumplimiento de la meta de renovaciones cerró el año por encima del 100%.

## DESARROLLO EMPRESARIAL

Indicador	2015	2016	Tendencia
Efectividad en los programas, proyectos y convenios	93,3%	100%	▲

Esta unidad se encarga de realizar los programas, proyectos y convenios para el mejoramiento del sector empresarial ubicados en la jurisdicción de la entidad, en este sentido su indicador de efectividad en los programas registró una variación positiva lo que significa un impacto significativo de las acciones de promoción de las empresas en la región, este hecho es explicado por el aumento de la cantidad de empresas que participan en las actividades que desarrolla esta unidad,

## COMPETITIVIDAD REGIONAL

Indicador	2015	2016	Tendencia
Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Variación del número de personas capacitadas	22,20%	0,31%	▼

La unidad de competitividad regional la cual es la encargada de construir escenarios favorables para los negocios, para la evaluación de sus actividades se tiene establecido dos indicadores, uno de resultado y otro de gestión, el primero reflejó una tendencia negativa la cual es explicada por la disminución en el número de personas; y el segundo mide la eficacia de los proyectos ejecutados donde se muestra un cumplimiento del 100% de lo planificado en el 2016.

## CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD

Indicador	2015	2016	Tendencia
Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%	▶

Durante el 2016 el centro de estudios continuó con el desarrollo de estudio e investigaciones para uso de la entidad con el proporcionar información para la toma decisiones y le planteamiento de políticas y acciones en beneficio de la competitiva del tejido empresarial.

## ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Indicador	2015	2016	Tendencia
Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	▶
Satisfacción del cliente Interno de sistemas	86,84%	86,74%	▼

## SERVICIO AL CLIENTE

Unidad	Tipo de evaluación	Total Índice 2015	Total Índice 2016	Var
SR	Servicios registrales	91,4%	87,9%	-3,5
SC	Capacitaciones	96,6%	94,1%	-2,5
DE	Eventos	94,2%	91,5%	-2,7
CA	Conciliación y arbitraje	99,3%	99,5%	0,2
PF	Proyectos de fortalecimiento		91,2%	-
	<b>Total Índice</b>	<b>94,0%</b>	<b>91,6%</b>	<b>-2,4</b>

Teniendo en cuenta la escala de evaluación para el servicio al cliente de la Cámara de Comercio, este se encuentra en un nivel excelente el cual al cierre de la vigencia 2016 obtuvo un índice de 91,6%, sin embargo al comparar dicho valor con lo obtenido en el año 2015 se evidencia una disminución de 2,4 puntos; dicha variación es originada por la disminución del índice de satisfacción de los clientes atendidos desde la unidad de servicios registrales la cual pasó de 91,4% en el 2015 a 87,9% en el 2016.

## PRESIDENCIA

Indicador	2015	2016	Tendencia
Índice de cumplimiento en el plan anual de trabajo	99%	100%	▶

Al cierre del 2016 la entidad reporta un cumplimiento del 100% de las actividades establecidas en el Plan Anual de Trabajo.



## RESUMEN DE RESULTADOS

### Indicadores de control

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-15	R-16	Tendencia
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	3,76%	0,35%	▼
	Control	Nivel de certificados con errores	2,4%	0,10%	▼
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,4	4,77	▲
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	100%	100%	▶
	Control	Variación de la productividad de los promotores	8,80%	6,16%	▼
	Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	7,12	0,11	▼
	Control	Tiempo de atención de Asesoría CAE	13,58	0,22	▼
Administrativo y Financiero	Control	Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	▶
	Control	Satisfacción del cliente Interno de sistemas	86,84%	86,74%	▼

### Indicadores de resultados

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-15	R-16	Tendencia
Servicios Registrales	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	1,59%	9,97%	▲
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	27,30%	14,78%	▼
	Resultado	Índice de renovación	91,53%	85,80%	▼
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	102%	102,24%	▲
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	5,95%	-2,30%	▼
	Resultado	Variación de casos de conciliación	-6,9%	-11,17	▼
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,50%	0,21%	▼
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	83,40%	59,49%	▼
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	82,00%	70,60%	▼
Centro de estudios,	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%	▶
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	93,3%	100%	▲
Competitividad Regional	Resultado	Variación del número de personas capacitadas	22,20%	0,31%	▼
Servicio al cliente	Resultado	Índice de satisfacción al cliente	94,09%	91,60%	▼

## Indicadores de gestión

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-15	R-16	Tendencia
Servicios Registrales	Gestión	Requistos de Ley (Resoluciones)	0,20%	0,31%	▲
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	99,13%	99,50%	▲
Competitividad Regional	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Gestión Directiva	Gestión	Indice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	99%	100%	▲