

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA.

2017

Documento realizado, 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.....	7
PRESIDENCIA.....	8
RESUMEN DE RESULTADOS	8
Indicadores de control	8
Indicadores de resultados	9
Indicadores de gestión.....	9

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 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	R-2016	R-2017	Tendencia
Servicios Registrales	Registro	Errores de transcripción y otros	0,35%	0,30%	▼
		Nivel de certificados con errores	0,10%	0,09%	▼
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	9,97%	10,20%	▲
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	14,78%	13,53%	▼
		Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,77	4,82	▲
		Requisitos de Ley (Resoluciones)	0,31%	0,37%	▲
		Índice de renovación	85,80%	86,74%	▲
		Cumplimiento de la meta de renovación	102,24%	98,40%	▼
		Variación de las empresas inscritas	-2,30%	0,89%	▲
		Nivel de cobertura de los municipios	100%	100%	▶
		Variación de la productividad de los promotores	6,16%	-0,43%	▼
	Conciliación y Arbitraje	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	99,50%	99,90%	▲
		Variación de casos de conciliación	-11,17%	1,30%	▲
	CAE	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,21%	0,70%	▼
		Empresas creadas en CAE personas naturales.	59,49%	61,26%	▲
		Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	70,60%	70,10%	▼
		Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	0,11	0,20	▲
		Tiempo de atención de Asesoría CAE	0,22	2,30	▲

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 18 indicadores y 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 mantiene un comportamiento mixto, es decir resultados favorables y desfavorables durante la vigencia, en este sentido, se puede apreciar que el 50% de los indicadores reportaron niveles satisfactorios, y el otro 50% registraron aspectos por mejorar; este hecho no significa que la gestión de la unidad haya sido deficiente, si no que se reflejaron situaciones que no ayudaron a lograr un 100% de excelencia en la gestión.

DESARROLLO EMPRESARIAL

Indicador	2016	2017	Tendencia
Efectividad en los programas, proyectos y convenios	100%	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 mantuvo un nivel de gestión satisfactorio conservando un impacto significativo en las empresas.

COMPETITIVIDAD REGIONAL

Indicador	2016	2017	Tendencia
Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Variación del número de personas capacitadas	0,31%	4,5%	▲

La unidad de competitividad regional es la encargada de construir escenarios favorables para los negocios, para la evaluación de sus actividades se estableció dos indicadores, uno de resultado y otro de gestión, el primero reflejó una tendencia positiva la cual es explicada por el aumento en el número de personas capacitadas; y el segundo mide la eficacia de los proyectos ejecutados donde se muestra un cumplimiento del 100% de lo planificado en el 2017.

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD

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

Durante el 207 el centro de estudios continuó con el desarrollo de estudio e investigaciones para los cuales el permitieron a la entidad desarrollar acciones y tomar decisiones en el planteamiento de políticas y proyectos en beneficio de la competitiva del tejido empresarial de la jurisdicción.

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Indicador	2016	2016	Tendencia
Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	▶
Satisfacción del cliente Interno de sistemas	86,74%	87,43%	▲

Para la unidad administrativo y financiero, se evaluaron las actividades de soporte tecnológico, con el objetivo de identificar si los procesos internos esta acordes a las políticas de la entidad en ofrecer un servicio rápido y oportuno, por ello, el soporte tecnológico toma gran protagonismo este aspecto, y es así que al hacer una descripción sobre la evaluación de esta área, se encontró un nivel satisfactorio en su gestión durante la vigencia 2017.

SERVICIO AL CLIENTE

Área	2016	2017	Var
Servicios registrales	87,9%	96,6%	8,7
Capacitaciones	94,1%	97,5%	3,4
Eventos	91,5%	93,3%	1,8
Conciliación y arbitraje	99,5%	99,9%	0,4
Proyectos de fortalecimiento	91,2%	90,5%	-0,7
Total entidad	91,6%	92,0%	0,4

Al cierre de 2017, el índice general de satisfacción del cliente de la entidad registró un incremento marginal de 0,4 puntos porcentuales (pp) con respecto a lo registrado en el 2016, lo cual se mantiene en el nivel de excelencia, esta dinámica fue apoyada por la atención dada en los servicios registrales, donde reflejó el mayor incremento en la calificación destacándose la entrega oportuna de documentos y el mejoramiento continuo de los procesos registrales, seguidamente se ubicaron las jornadas de capacitación y los eventos organizados por la entidad, tan solo la ejecución de proyectos de fortalecimientos registró un descenso poco significativo al cierre del 2017, sin embargo se mantiene en niveles de excelencia.

PRESIDENCIA

Indicador	2016	2017	Tendencia
Índice de cumplimiento en el plan anual de trabajo	100%	95.7%	▶

Al finalizar la vigencia 2017, la entidad reporta un cumplimiento del 95.7% de las actividades establecidas en el Plan Anual de Trabajo.

RESUMEN DE RESULTADOS

Indicadores de control

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-16	R-17	Tendencia
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	0,35%	0,30%	▼
	Control	Nivel de certificados con errores	0,10%	0,09%	▼
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,77	4,82	▲
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	100%	100%	▶
	Control	Variación de la productividad de los promotores	6,16%	-0,43%	▼
	Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	0,11	0,20	▲
	Control	Tiempo de atención de Asesoría CAE	0,22	2,30	▲
Administrativo y Financiero	Control	Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	▶
	Control	Satisfacción del cliente Interno de sistemas	86,74%	87,43%	▲

Indicadores de resultados

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-16	R-17	Tendencia
Servicios Registrales	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	9,97%	10,20%	▲
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	14,78%	13,53%	▼
	Resultado	Índice de renovación	85,80%	86,74%	▲
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	102,24%	98,40%	▼
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	-2,30%	0,89%	▲
	Resultado	Variación de casos de conciliación	-11,17%	1,30%	▲
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,21%	0,70%	▼
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	59,49%	61,26%	▲
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	70,60%	70,10%	▼
Centro de estudios, investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100,0%	100,0%	▶
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	100,0%	100,0%	▲
Competitividad Regional	Resultado	Variación del número de personas capacitadas	0,31%	4,50%	▲
Servicio al cliente	Resultado	Índice de satisfacción al cliente	91,60%	92,00%	▼

Indicadores de gestión

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-16	R-17	Tendencia
Servicios Registrales	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	0,31%	0,37%	▲
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	99,50%	99,90%	▲
Competitividad Regional	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	▶
Gestión Directiva	Gestión	Índice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	100%	100%	▶