



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2020



9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.



ASISTENTES

1

PRESIDENTA EJECUTIVA -
DRA. SANDRA MILENA SANTA OCAMPO

2

DIRECTORA JURÍDICA -
DRA. LINA ANDREA ARANGO PRADO

3

DIRECTORA DE COMPETITIVIDAD -
DRA. DIANA PAOLA GIRALDO ARISTIZABAL

4

DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO -
DR. SANTIAGO SOLEIBE QUINTERO

5

COORDINADORA DE COMUNICACIONES -
LINA MARÍA GAVIRIA NIETO

6

ASISTENTE DE PRESIDENCIA -
ALEXANDRA GIRALDO GÓMEZ

7

COORDINADORA DE TALENTO HUMANO -
ANA MARÍA SÁNCHEZ HENAO

8

COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO Y
CALIDAD - EDUARD ALBERTO HENAO ORTÍZ

Ciudad, fecha : Cartago, Abril 06 DE 2021

Inicio: 8:00 am

Finaliza: 5:3'

Lugar de la reunión: Sala de Juntas

Acta: 62



ORDEN DEL DÍA

1. Resumen en 10 minutos de cómo vamos con el proceso de certificación.
2. Seguimiento acciones a revisiones anteriores
3. Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad
4. Desempeño de los procesos
 - a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
 - b) Cumplimiento de los objetivos de calidad
 - c) Desempeño de los procesos / Indicadores. 2020, enero-febrero 2021
 - d) No conformidades y acciones correctivas
 - e) Resultado de las Auditorías 2020 y ciclo 1 2021
 - f) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
 - g) Desempeño de los proveedores externos
5. Resultados de seguimiento y medición
6. Adecuación de los recursos
7. Recomendaciones para mejorar el sistema de gestión.
8. Revisión de la Política de Calidad para asegurar su adecuación y asegurar que se mantenga acorde con las necesidades de los clientes



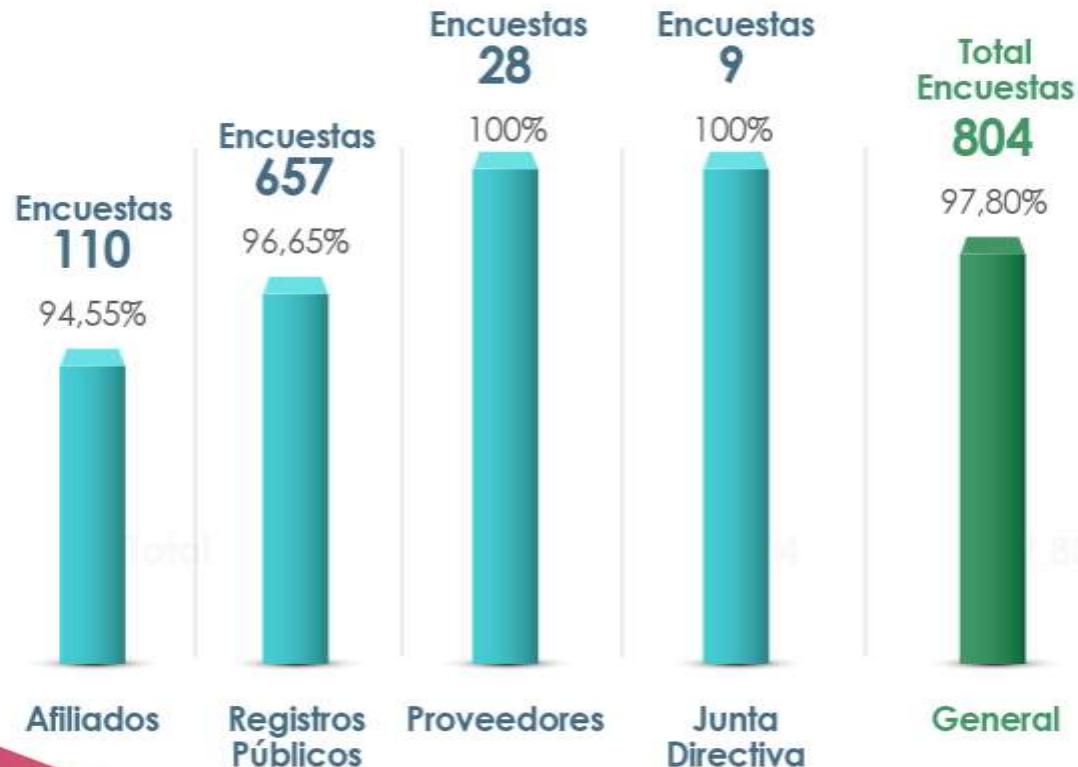
4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Satisfacción del Cliente

Se realizó un ejercicio de medición del nivel de percepción y satisfacción de los grupos de interés de la Cámara de Comercio.

Así mismo para los clientes de registros públicos se aplicaron encuestas presenciales y se efectuaron mediciones con el calificador de servicios.



Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado, realizado virtualmente, el cual tuvo como alcance los clientes de registros públicos, los afiliados, medios de comunicación, proveedores y la Junta Directiva.

Desde su experiencia, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Cámara de Comercio en cuanto al servicio que ha recibido?

Tabla#1

	REGISTROS PÚBLICOS				PROVEEDORES	AFILIADOS	JUNTA DIRECTIVA	GENERAL/ CIFRA
	RP	ENCUESTAS VIRTUALES - RP	CALIFICADOR RP	ENCUESTAS DE PAPEL				
Muy Satisfecho	61	82	241	178	22	82	6	672
Satisfecho	32	16	21	4	6	22	3	104
Relativamente satisfecho	5	0	0	0	0	4	0	9
Me es indiferente	5	0	2	0	0	1	0	8
Nada satisfecho	4	0	2	4	0	1	0	11
	107	98	266	186	28	110	9	804
INDICADOR INDIVIDUAL	96,65%				100%	94,55%	100%	
INDICADOR GENERAL					97,80%			2,49%

El indicador de Satisfacción es obtenido a partir de las calificaciones respondidas en los criterios "Muy Satisfecho" y "Satisfecho".

De acuerdo a los resultados el 83.5% (672) de la población encuestada se clasifican en el grupo de los promotores, manifiestan encontrarse muy satisfechos con el servicio de la Cámara de Comercio, el 12.9% (104) manifestó satisfacción frente al servicio destacándose aspectos como la información brindada, cordialidad, tiempos de atención y agilidad.

El 0.99%, Una pequeña parte de la población encuestada pertenecen al grupo de los pasivos, toman una posición neutral, significa que no identifican situaciones positivas o negativas del servicio.

El 2, 48% de la población encuestada manifestaron insatisfacción en algún momento de la etapa de servicio principalmente relacionados con fallas al realizar el trámite de manera virtual, tiempos de atención y la información suministrada.

Tabla#3

HISTÓRICO DE RESULTADOS



Año	Total Encuestas	Indicador	Muy Satisfecho	Satisfecho	Relativamente satisfecho	Me es indiferente	Nada satisfecho
2016	1705	99,62%	92,30%	7,26%	0,44%	0,00%	0,27%
2017	1251	99,15%	87,59%	11,55%	0,67%	0,00%	0,19%
2018	1669	99,72%	94,17%	5,55%	0,16%	0,00%	0,12%
2019	1431	99,23%	91,94%	7,29%	0,40%	0,00%	0,37%
2020	804	97,80%	84,00%	13,00%	1,00%	1,00%	1,00%

TABLERO DE INDICADORES		ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO		
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	96,65%	En el año 2020 fueron encuestados 657 clientes del proceso de registros públicos, los cuales nos calificaron como muy satisfechos 562 personas y satisfechos 73 personas obteniendo un indicador del 96,65%, superando la meta establecida en el Sistema de Gestión de Calidad (95%). Con relación al 2019 se presentó una pequeña disminución del 1,44% el cual está representado en un nuevo parámetro que se destinó en el 2020 para calificaciones neutrales.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	635	Por efectos de afluencia de público y dar celeridad a los trámites por temas de prevención del COVID-19, en el año 2020 se aplicaron menos encuestas físicas que en los años anteriores.
Variable 2	Número total de encuestas	657	
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	1419	
Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.			
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.			

Los grupos de interés calificaron a la Entidad con un **97.80%** de satisfacción superando así la meta del 95% propuesta para el año 2020.

Las palabras con las que más relacionan a la Cámara de Comercio son:

Capacitación

Confianza

Emprendimiento

Calidad

Transparencia

Actualización

CIFRAS
DESTACADAS

TABLERO DE INDICADORES		ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES		
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	100%	De las 412 peticiones recibidas en el año 2020 el 100% se atendió dentro del término establecido. En comparativo con el número de peticiones recibidas, se presenta una variación del 255,17% frente al año anterior, justificado por que desde el año 2020, como una acción de mejora y control en la Dirección Jurídica, todo lo que ingresa como petición o consultas por la página web se gestionan como derechos de petición con el fin de garantizar respuesta oportuna y trazabilidad, también las consultas que ingresan por correo electrónico se gestionan de igual manera por considerarse peticiones de información, casos que en años anteriores se tramitaban y se respondían pero no se estaban radicando.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	412	
Variable 2	Número de peticiones recibidas	412	
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	116	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.			
Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS		
INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100	109%	En el año 2020 se presentaron 12 quejas, 1 más comparada con el año 2019, las cuales están relacionadas con la información suministrada por parte de los asesores (3 casos) , también con la percepción de espera larga en la sala antes de ser atendido (7 casos), falla en la prestación del servicio (1) y dificultades al realizar el trámite virtual (1 caso).
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	12	En todos los casos se realizó la respectiva retroalimentación con el usuario que formuló la queja con el fin de obtener la mayor cantidad de información y así poder realizar los correctivos necesarios a nivel interno.
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	11	
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.			
Objeto Indicador	COMPARATIVO RECLAMOS		
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior)*100	50%	En el año 2020 se presentaron 02 reclamos, 2 menos comparado con los presentados en el año 2019, los cuales están relacionados con: fallas en la información suministrada y 1 con dificultades en la plataforma para realizar el virtual.
PERIODO	Enero - Diciembre		
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	2	En todos los casos se realizó la respectiva retroalimentación con el usuario que formuló el reclamo con el fin de obtener la mayor cantidad de información y así poder realizar los correctivos necesarios a nivel interno.
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	4	
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.			

4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

b) Cumplimiento de los Objetivos de Calidad

		2017	2018	2019	2020
OE17	O.CALIDAD 1 ESTRUCTURAR LA OFERTA DE SERVICIOS A PARTIR DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	100%	100%	100%	100%
OE18	O.CALIDAD 2 BRINDAR SERVICIOS CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	100%	100%	111%	98%
OE19	O.CALIDAD 3 FORTALECER LAS COMPETENCIAS DE CADA COLABORADOR DE LA ENTIDAD	100%	160%	100%	100%
OE21	O.CALIDAD 4 SOSTENER Y FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA DE LA CCC	103%	104%	83%	101%
OE20	O.CALIDAD 5 FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO EN TODO EL PERSONAL	107%	100%	100%	100%



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INDICADORES DIRECCION JURIDICA

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CONCILIACION

INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO	TOTAL AÑO	ANALISIS
P0401: Conciliaciones	28,00	86,00	24,00	La meta para el año 2020 era el cumplimiento de 28 audiencias de conciliación de las cuales se realizaron 24, dando un cumplimiento de la meta del 86% lo que conlleva a generar nuevas estrategias en el año 2021 para afianzar el mecanismo.
P0402: Satisfacción del Proceso de Conciliación	100,00	100,00	99,75	La meta de satisfacción del proceso de conciliación del año 2020 fue del 99.75% superando la meta de satisfacción del 80%, lo cual confirma la credibilidad del procedimiento conciliatorio.
P0403: Satisfacción referente al Conciliador	100,00	100,00	100,00	La meta de satisfacción frente al conciliador del año 2020 fue del 100% superando la meta de satisfacción del 80%, lo cual nos indica la excelente calidad de conciliadores que tenemos en nuestro centro.



CONCILIACION

P0405: Satisfacción referente al CENTRO	100,00	100,00	100,00	La meta de satisfacción referente al centro del año 2020 fue del 100% superando la meta de satisfacción del 80%, lo cual nos indica la satisfacción del usuario frente a nuestras instalaciones y del servicio que brinda el centro.
P0406: Solicitudes de Conciliación (*acuerdos*)	15,00	15,00	34,11	La meta de acuerdos en las audiencias de conciliación año 2020 fue del 34% incumpliendo la meta del 80%, cuya causa radica en la falta de animo conciliatorio de las partes y de utilizar el mecanismo solo para agotar requisitos legales para iniciar un proceso judicial, igualmente revisaremos el indicador debido a que es un cumplimiento ajeno a la gestión del centro de conciliación ya que depende las partes.



INDICADORES - MATRICULADOS - RENOVADOS - CANCELADOS - POR PERIODO

	# 2020	# 2019	% de Cumplimiento
MATRÍCULAS	<u>1514</u>	<u>1569</u>	-4%
	1569		
RENOVACIONES	<u>8114</u>	<u>8210</u>	-1%
	8210		
CANCELACIONES	<u>1240</u>	<u>1244</u>	0%
	1244		

ANALISIS:

Se observa en el primer trimestre del año 2020, en los meses de Enero y febrero resultados positivos, en comparación con el año 2019, en donde tuvimos un mayor número de matriculas y renovaciones y un número menor en cancelaciones.

Al transcurrir el mes de marzo y el resto del año se constata una disminución en los resultados en cuanto a matriculas y renovaciones, obteniendo 55 matriculas menos que el año 2019 y 96 renovaciones menos que el año anterior, esto es debido a la pandemia mundial, por lo que esperamos que con las estrategias planteadas por la entidad cameral para el año 2021 y la reactivación económica podamos superar las metas propuestas.

En cuanto a la cancelaciones de matricula mercantil, se observa un comportamiento similar al año 2019, el cual podría haber sido mayor debido a la crisis mundial.



INDICADORES TIEMPOS DE RESPUESTA

INDICADOR		FORMULA	META
ESTUDIO DE DOCUMENTOS	* 1 Día sociedades comerciales. * 2 Días documentos complejos	Total de trámites realizados dentro del tiempo establecido/Total de tramites recibidos.	95%
PROPONENTES	* 5 Días		

ANALISIS

Se observa el cumplimiento del estudio de documentos y proponentes en los tiempos establecidos superando el 95% de la meta, obteniendo un porcentaje de cumplimiento menor al 100% en los meses de febrero con un 98%, marzo con un 99%, abril con un 98%, septiembre con un 99%, octubre y noviembre con un 99%, lo cual representa el compromiso del departamento jurídico en el cumplimiento en los tiempos de respuesta.



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

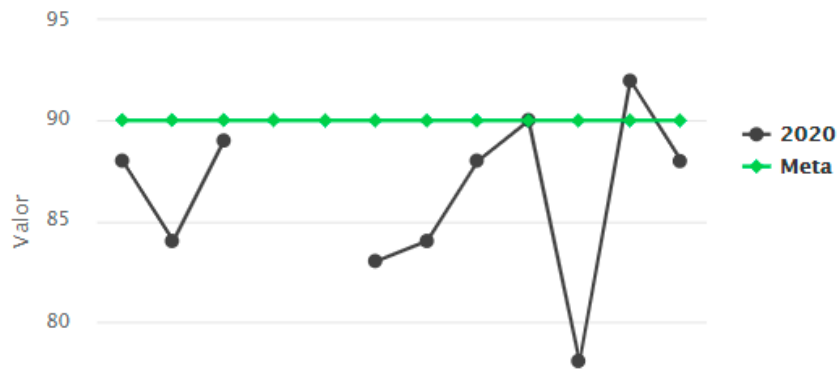
TIEMPOS DE CREACION

DE DE

ATENCION DE EMPRESA

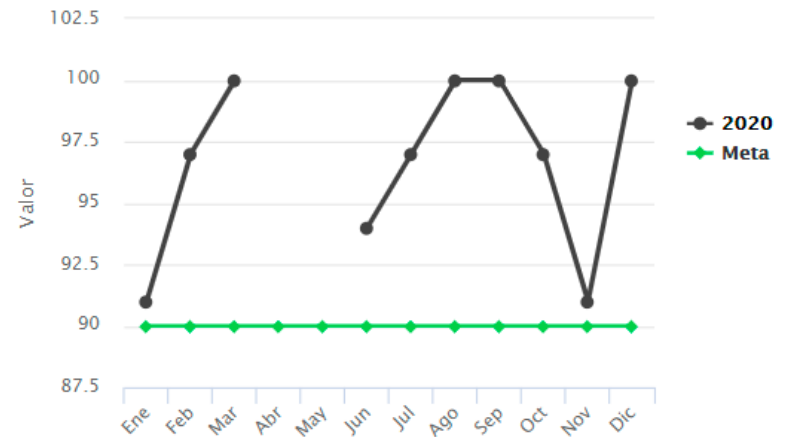
Tiempo de atención Creacion de Empresa Ofic Cartago

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido en ofic Cartago / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa en Ofic Cartago



Tiempo de atención Creacion de Empresa Ofic La Unión

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido Ofic La Unión / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa Ofic La Unión



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

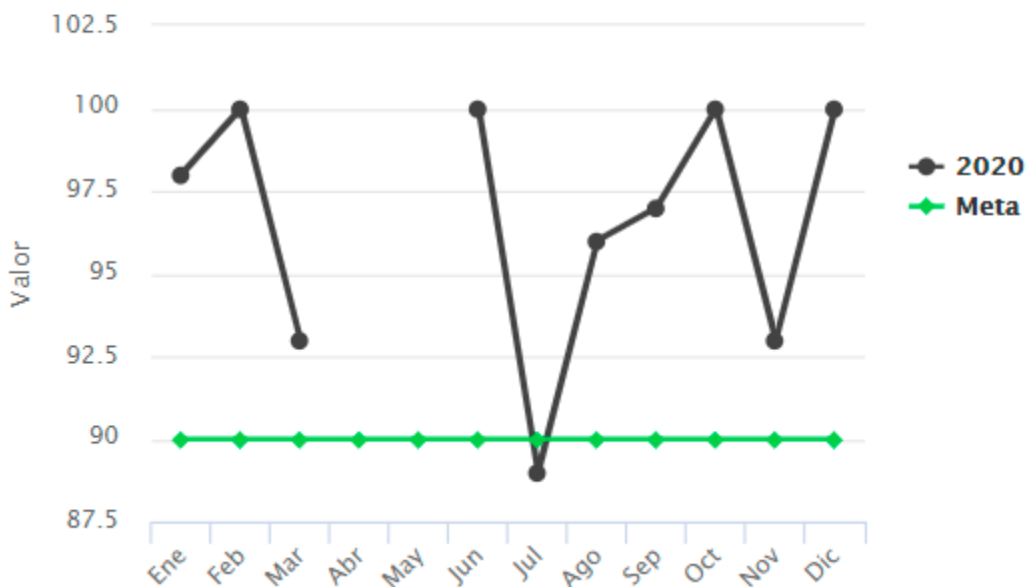


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

TIEMPOS DE CREACION DE ATENCION DE EMPRESA

Tiempo de atención Creacion de Empresa Ofic Roldanillo

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido Ofic Rllo / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa Ofic Rllo

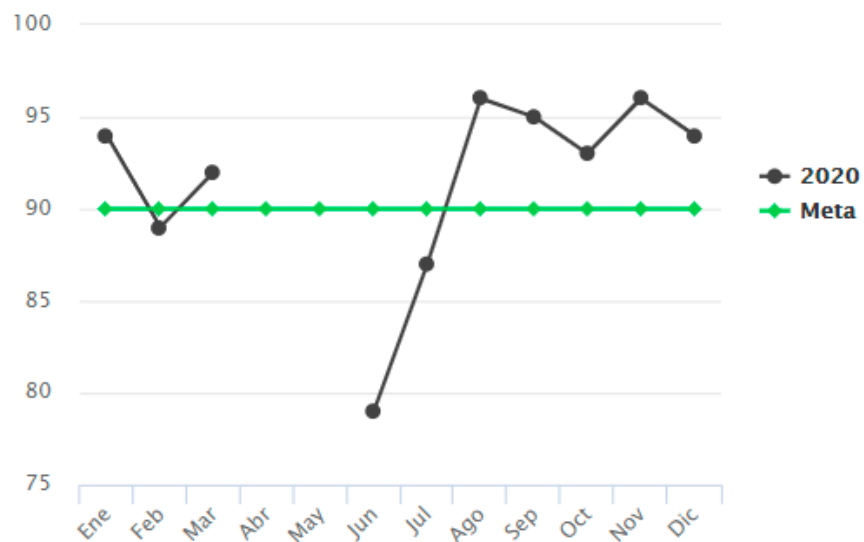


Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

TIEMPOS DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ATENCIÓN DE DOCUMENTOS

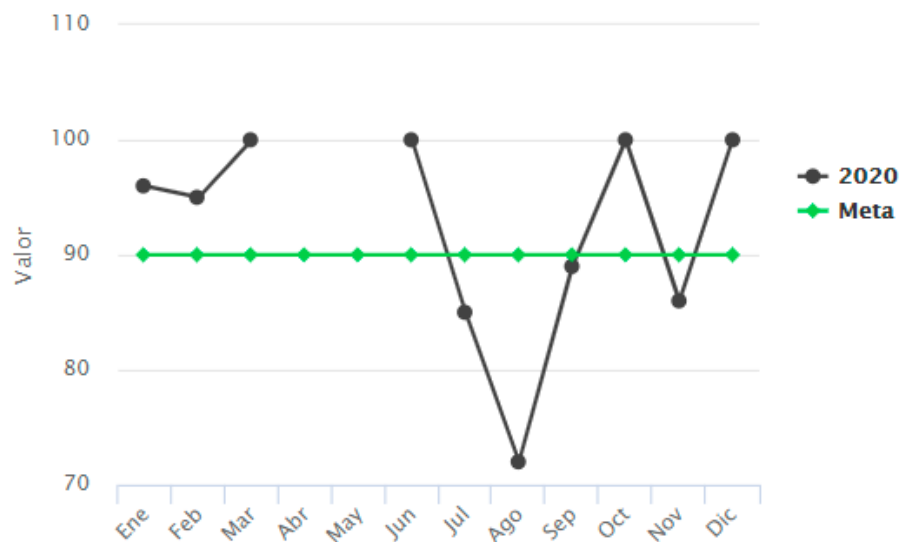
Tiempos de atención Inscripción de Documentos
Ofic Cartago

Clientes de inscripción de dctos atendidos dentro del tiempo establecido / Total de inscripciones realizada



Tiempos de atención Inscripción de Documentos
Ofic La Unión

Clientes de inscripción de dctos atendidos dentro del tiempo establecido / Total de inscripciones realizada



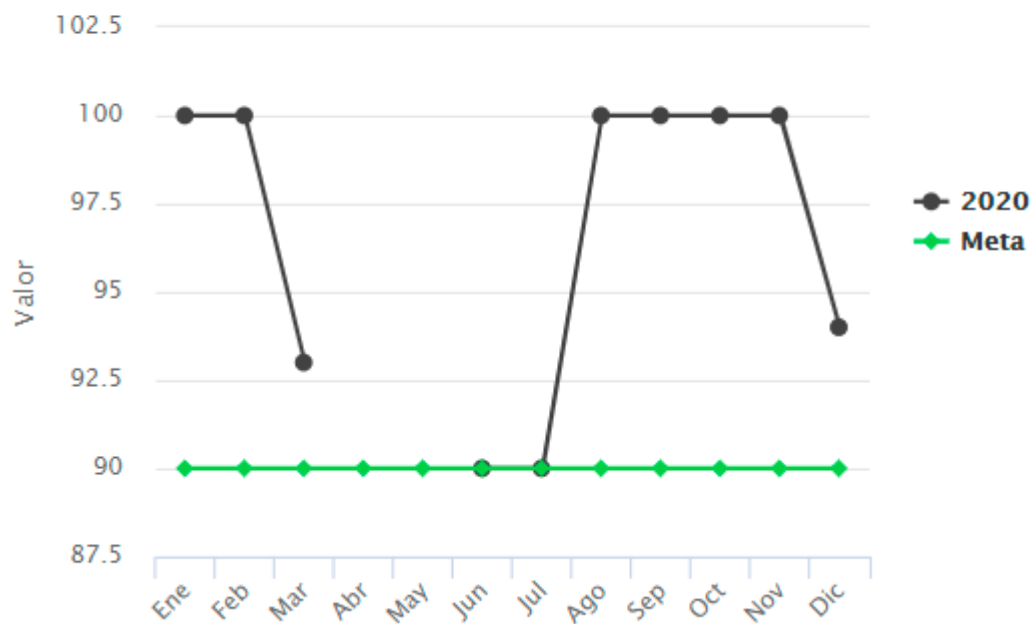


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

TIEMPOS DE ATENCION INSCRIPCION DE DOCUMENTOS

Tiempos de atención Inscripción de Documentos
Ofic Roldanillo

Clientes de inscripción de dctos atendidos dentro del tiempo establecido / Total de inscripciones realizada



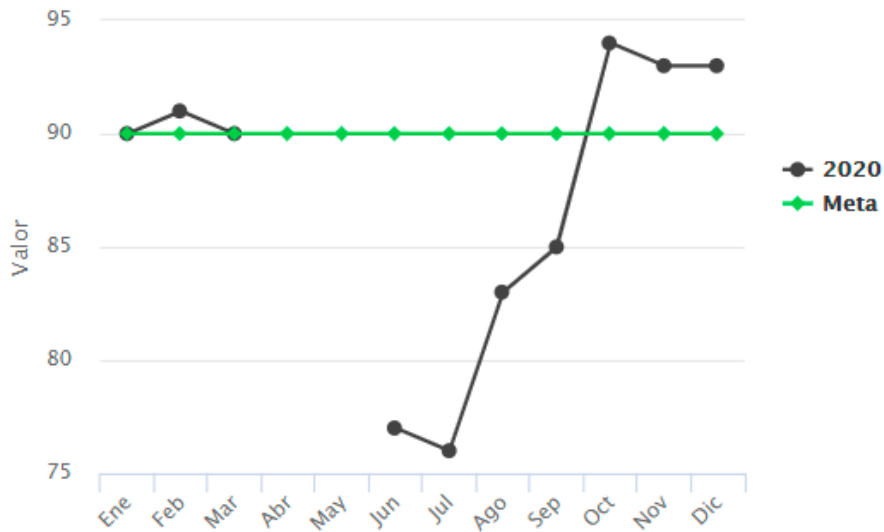
Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



TIEMPOS DE ATENCIÓN DE RENOVACION

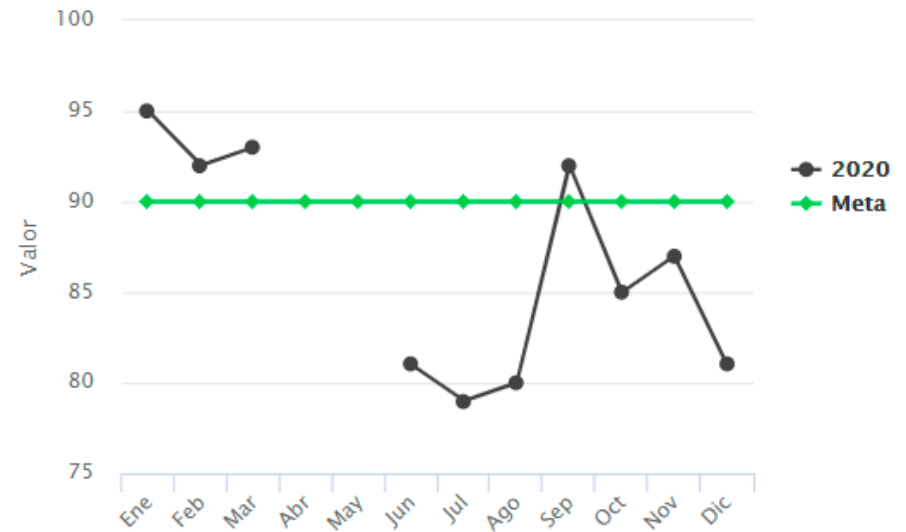
Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic Cartago

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic La Unión

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



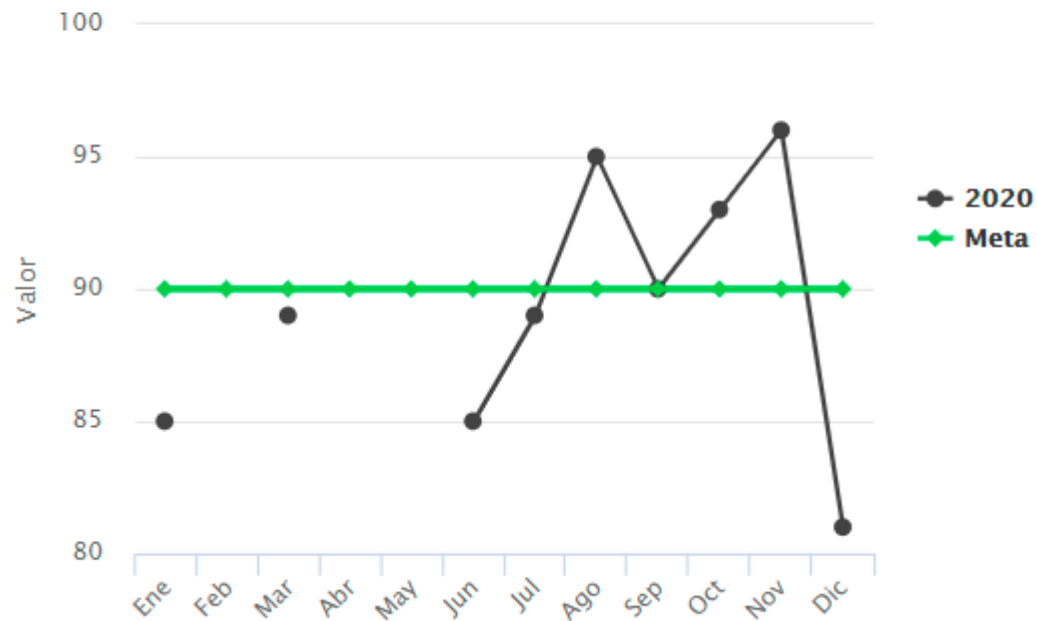


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

TIEMPOS DE ATENCION DE RENOVACION

Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic Roldanillo

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



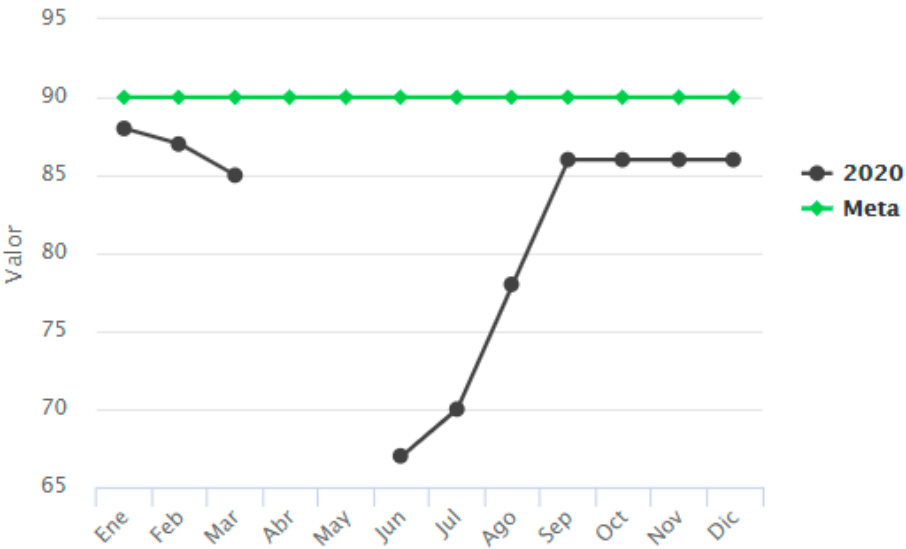
Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



TIEMPOS DE ATENCION CERTIFICADOS

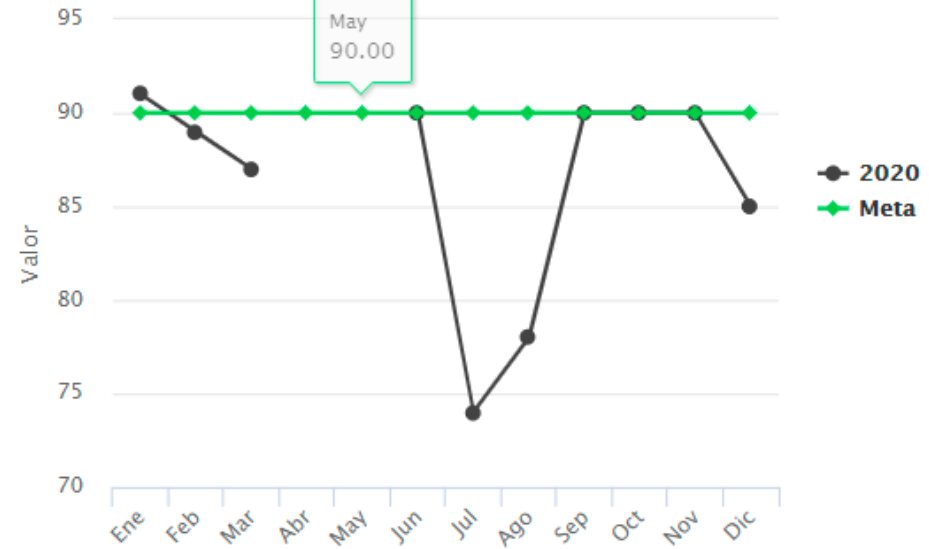
Tiempos de Atención Expedición de Certificados Cartago

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / # Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido



Tiempos de Atención Expedición de Certificados La Unión

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / # Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido



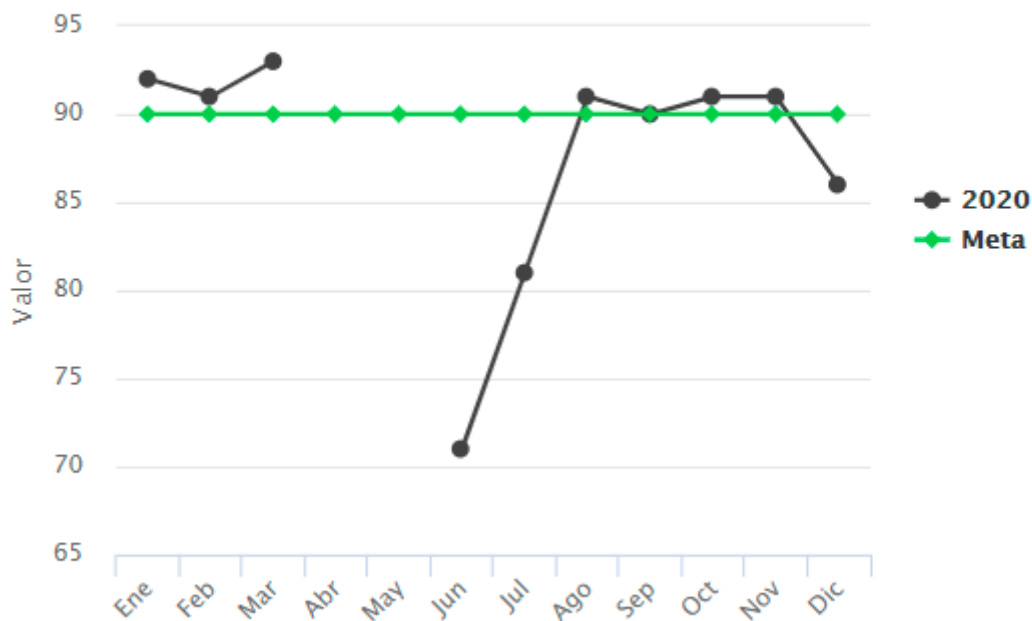


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

TIEMPOS DE ATENCION DE CERTIFICADOS

Tiempos de Atención Expedición de Certificados Roldanillo

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / # Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido



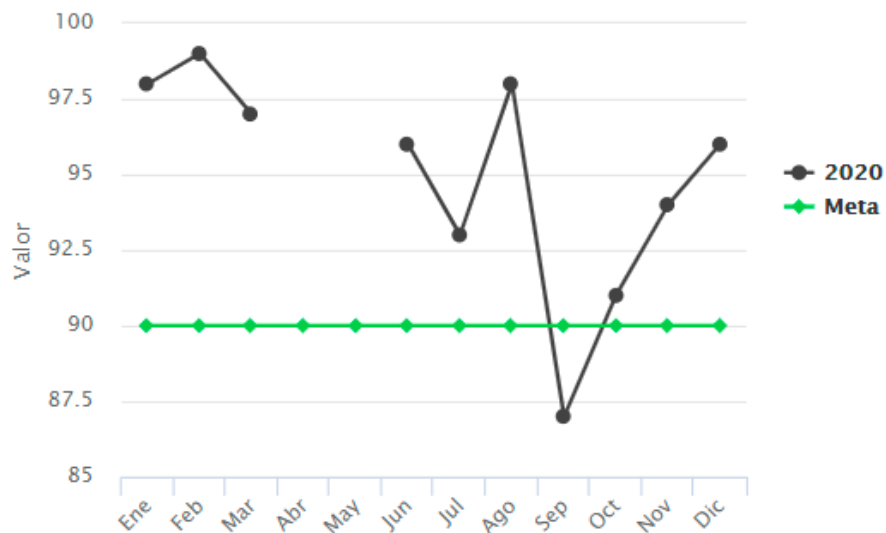
Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



TIEMPOS DE ATENCIÓN DE ASESORIAS

Tiempos de atención Asesorías Jurídicas (Cartago)

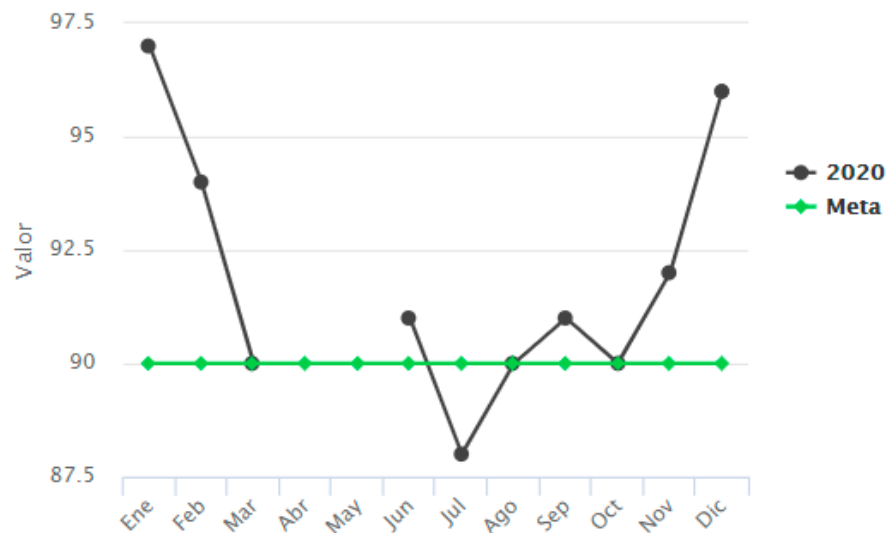
Asesorías Jurídicas atendidas dentro del tiempo establecido / # Total de Asesorías Jurídicas atendidas dentro del tiempo establecido



Tiempos de Atención Asesorías de Información

Tiempos de Atención Asesorías de Información (Oficina La Unión)
(Oficina La Unión)

Asesorías información atendidas dentro del tiempo establecido / # Total de Asesorías de información atendidas dentro del tiempo establecido



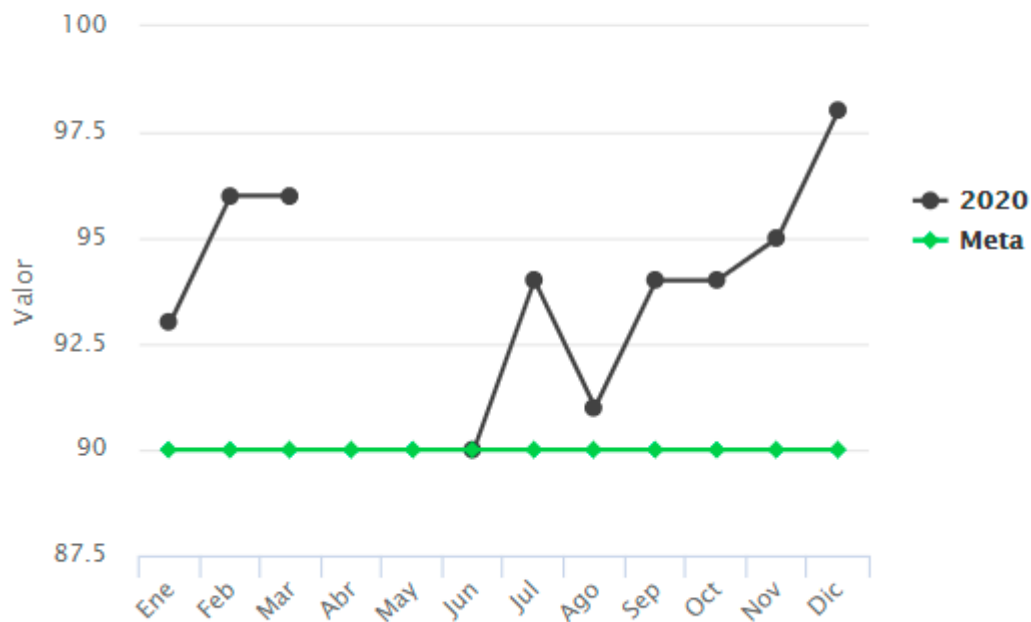


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

TIEMPOS DE ATENCION DE ASESORIAS

Tiempos de Atención Asesorías de Información (Oficina Roldanillo)

Asesorías información atendidas dentro del tiempo establecido / # Total de Asesorías de información atendidas dentro del tiempo establecido





ANÁLISIS TIEMPOS DE ATENCIÓN

Una vez verificado el comportamiento de las tres oficinas respecto al incumplimiento en la atención de los trámites registrales de la entidad, se observa que los mayores tiempos de atención en el año 2020 radican en los siguientes trámites:

CERTIFICADOS en primer lugar.

MUTACIONES en segundo lugar.

CREACION DE EMPRESA en tercer lugar.

RENOVACIONES en cuarto lugar.

INSCRIPCION DE DOCUMENTOS en quinto lugar.



ANÁLISIS TIEMPOS DE ATENCIÓN

En relación con lo anterior, se observa aún turnos sin las observaciones correspondientes por parte de los cajeros, por lo que nos obliga a dar la retroalimentación correspondiente y persistir en la capacitación al personal de apoyo en la temporada de renovación.

Las observaciones más frecuentes de los cajeros son las siguientes:

- El usuario no cuenta con los datos necesarios para la expedición de certificados como son el NIT o cedula por lo que requieren efectuar llamada telefónica para su verificación.
- Problemas con el sistema, como es que al imprimir el certificado salga en blanco.
- Errores humanos como son la expedición de certificados de libros siendo correctos el de existencia y representación legal.
- En las creaciones de empresa se dificulta en algunas ocasiones debido a que el empresario no cuenta con los datos requeridos para su registro, por lo que debe hacer llamadas telefónicas de verificación.
- En las renovaciones no cuentan con la información financiera de ingresos y de gastos, por lo que el cajero debe indagar para obtener estos valores o de verificar los datos que reportó en el año anterior.



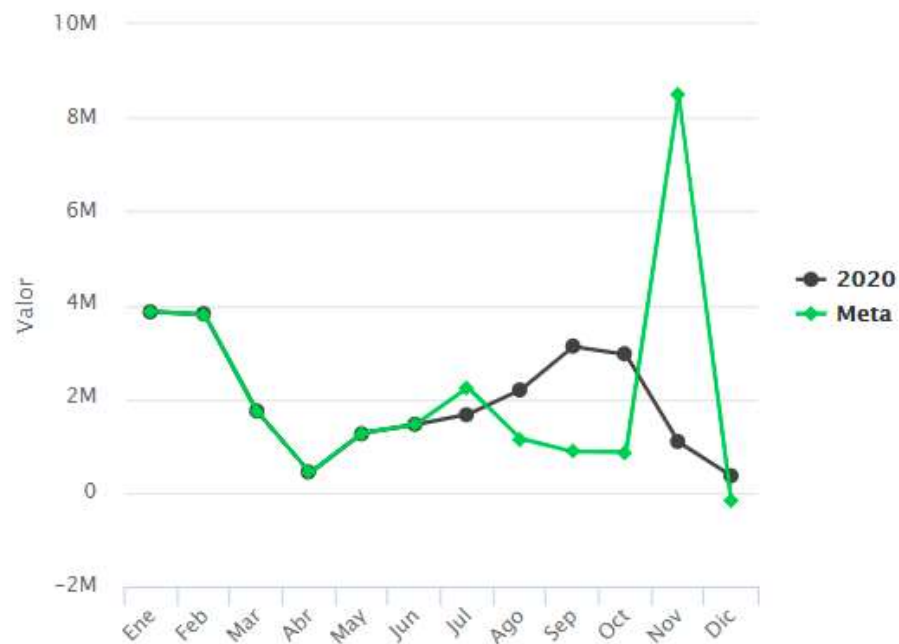
INGRESOS MATRICULAS

Matriculas Cartago

matricula ejecutado/Matricula presupuestado x100



Matriculas La Unión



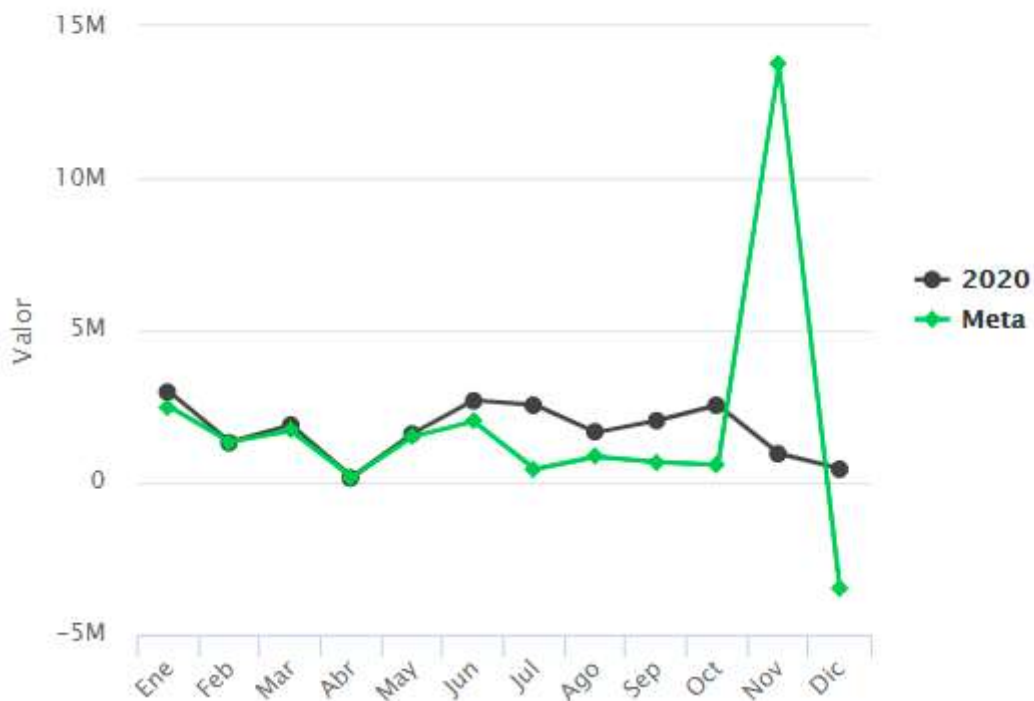


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS MATRICULAS

Matriculas Roldanillo

ejecutado/presupuestado



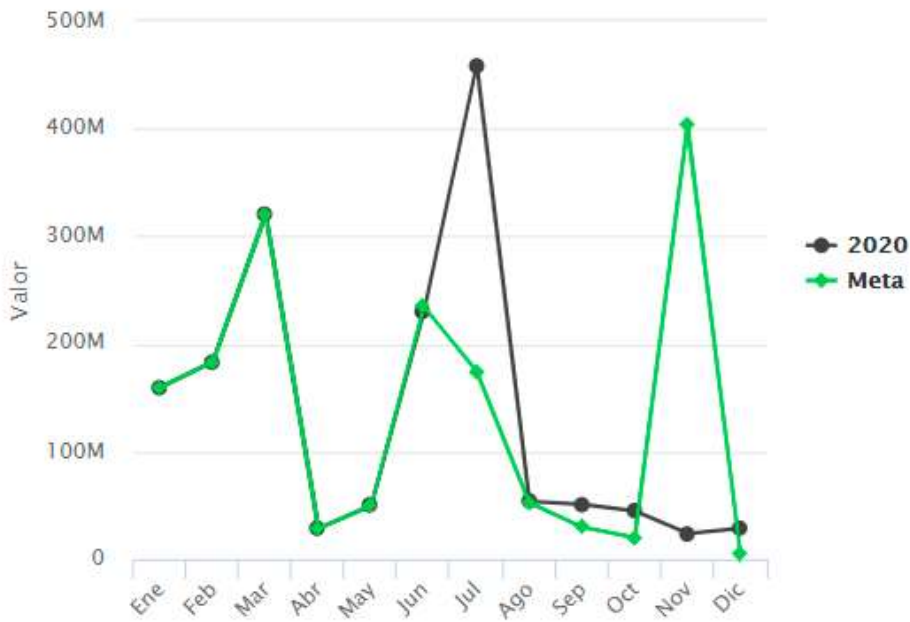
Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



INGRESOS RENOVACIONES

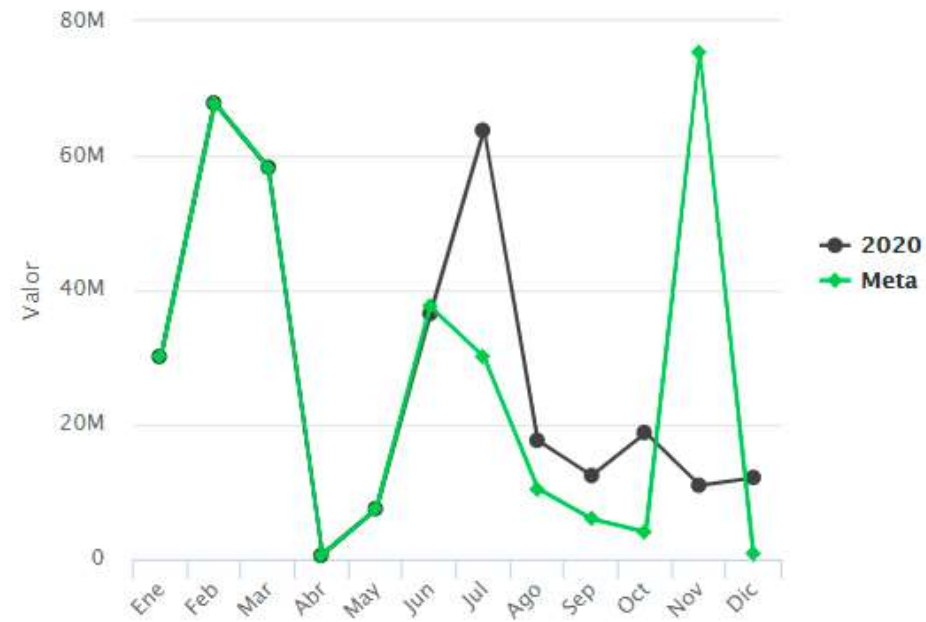
Renovaciones Cartago

$(\$ \text{ Renovaciones a la fecha} / \$ \text{ Renovaciones Proyectadas}) \times 100$



Renovaciones La Unión

$(\$ \text{ Renovaciones a la fecha} / \$ \text{ Renovaciones Proyectadas}) \times 100$



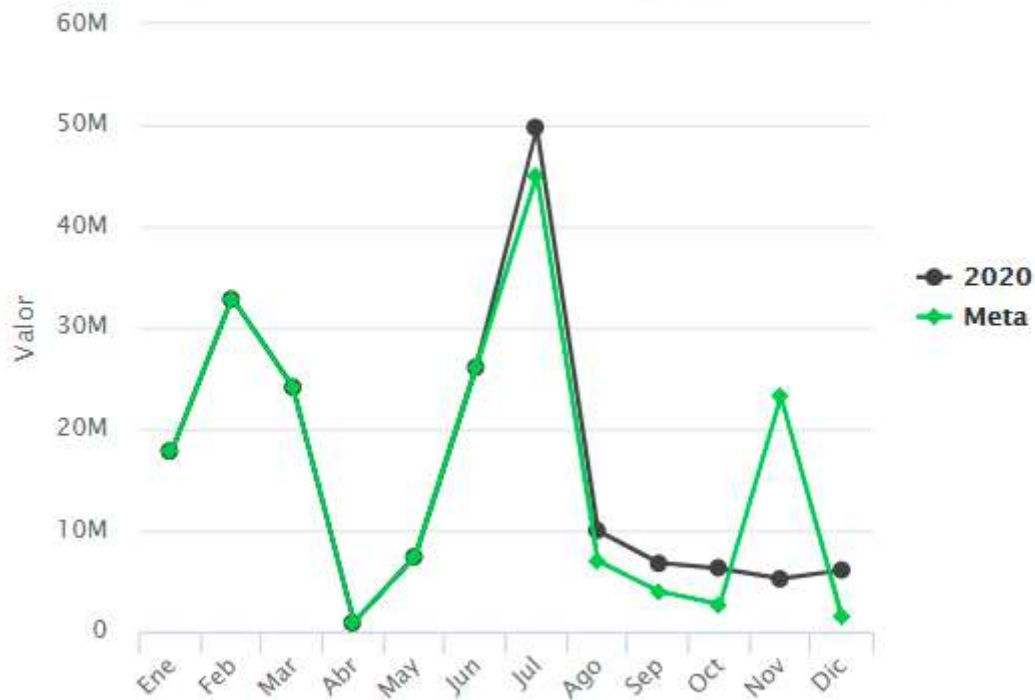


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS RENOVACIONES

Renovaciones Roldanillo

$(\$ \text{ Renovaciones a la fecha} / \$ \text{ Renovaciones Proyectadas}) * 100$



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

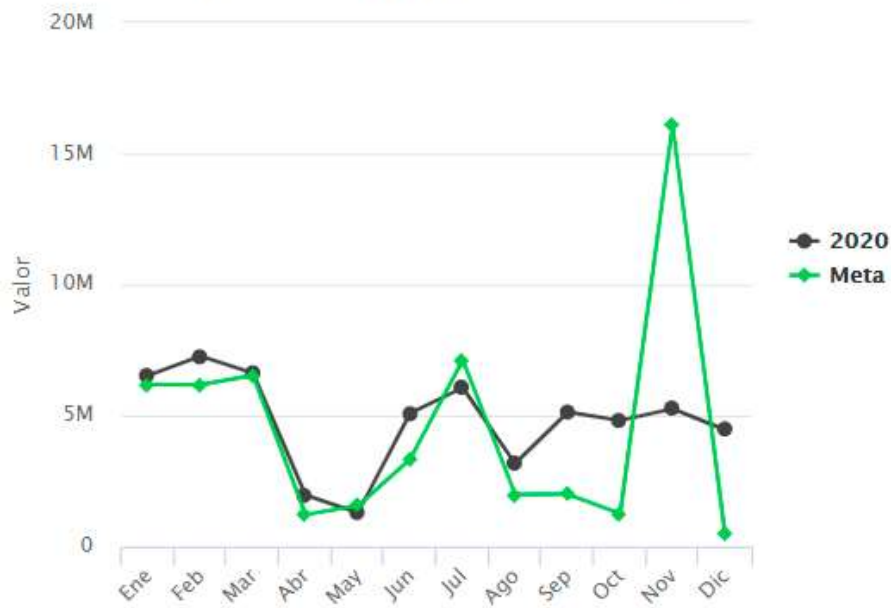


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS INSCRIPCIONES

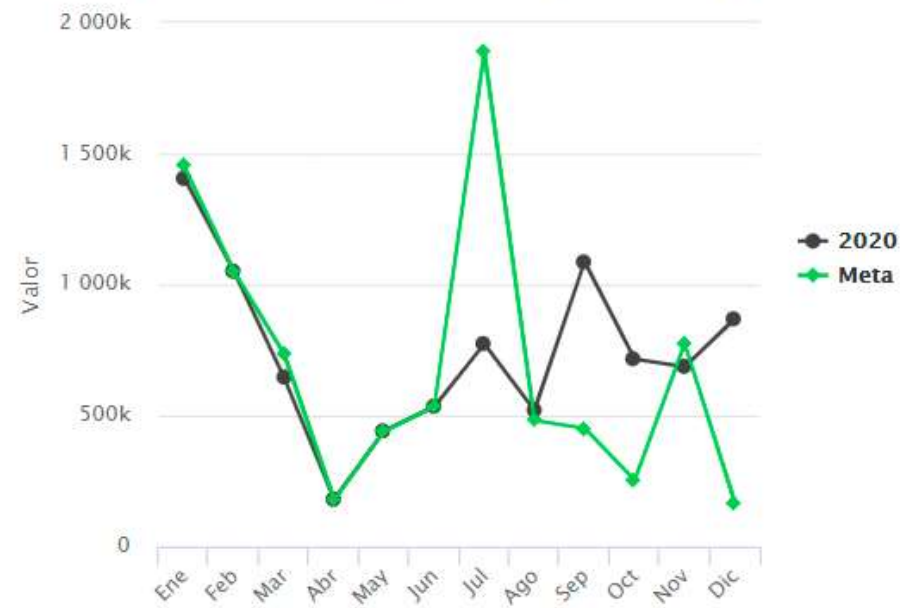
Inscripciones Cartago

$(\$ \text{Inscripciones a la fecha} / \$ \text{Inscripciones Proyectadas}) \times 100$



Inscripciones La Unión

$(\$ \text{Inscripciones a la fecha} / \$ \text{Inscripciones Proyectadas}) \times 100$



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS INSCRIPCIONES

Inscripciones Roldanillo



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS FORMULARIOS

Formularios Cartago

(\$ Formularios ejecutado/ Formularios Proyectados) x100



Formularios La Unión

(\$ Formularios ejecutado/ Formularios Proyectados) x100

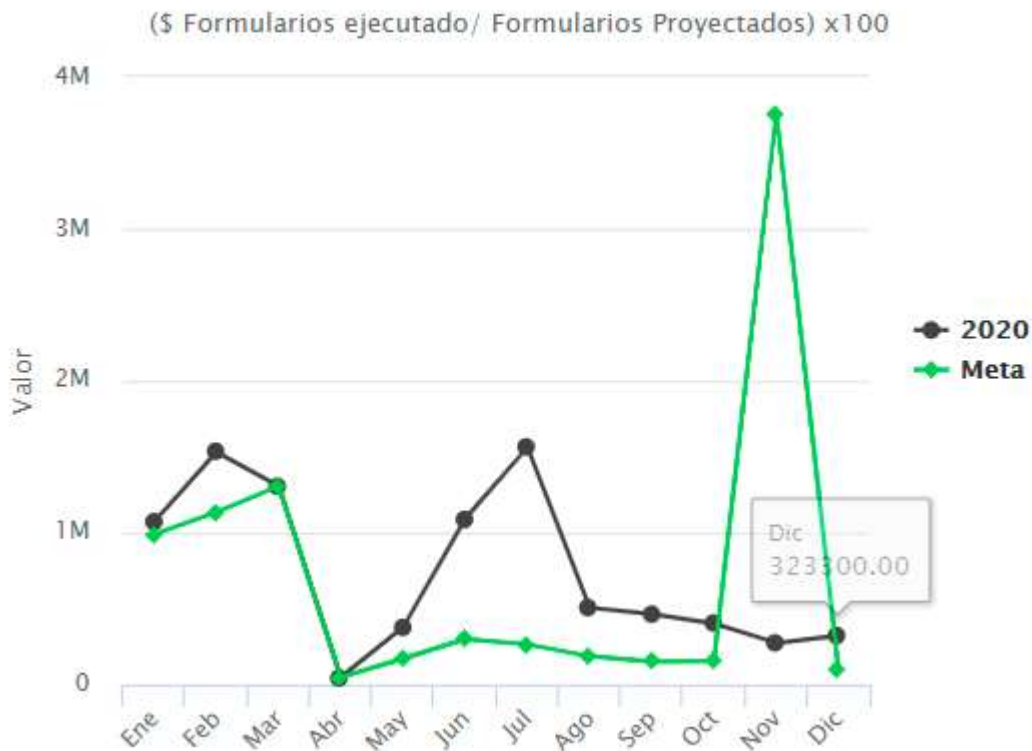


Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



INGRESOS FORMULARIOS

Formularios Roldanillo



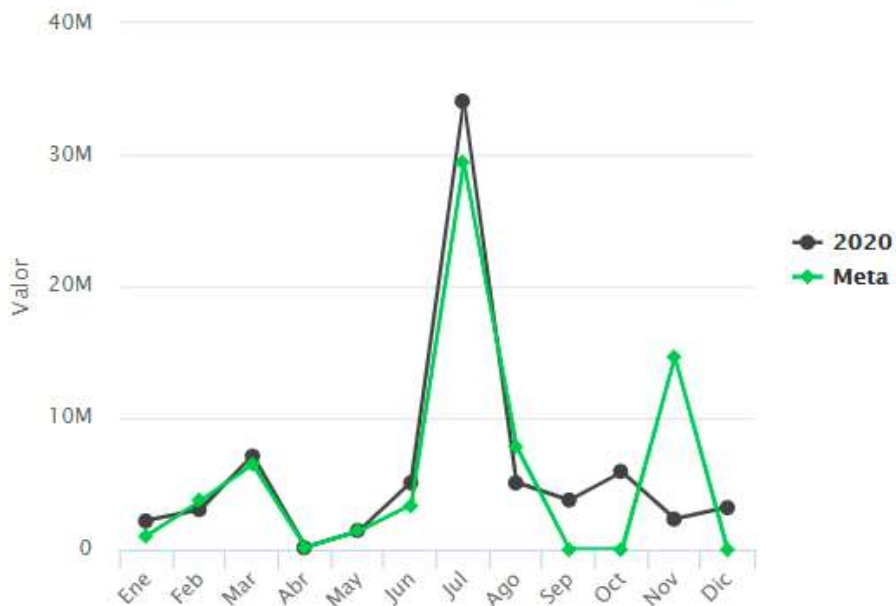


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS PROPONENTES

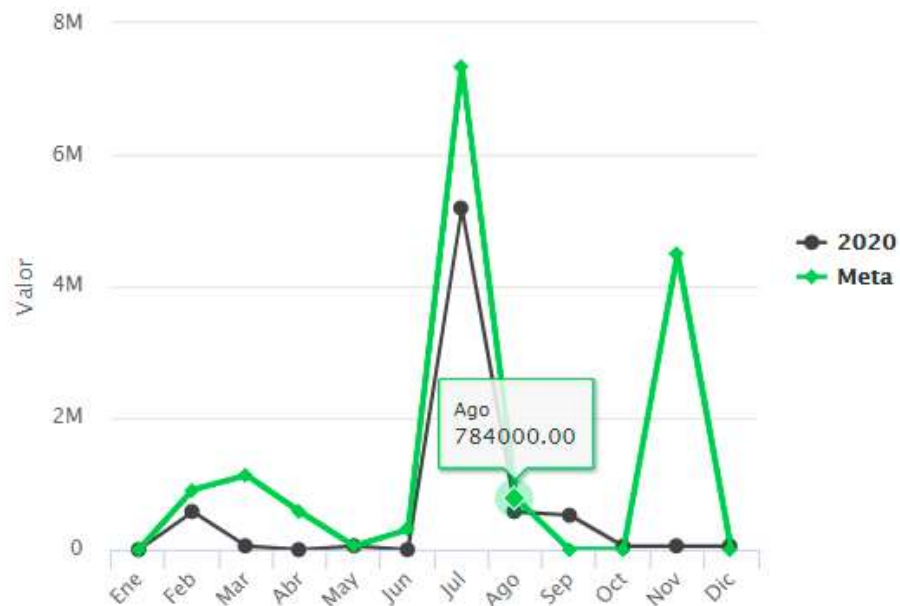
Proponentes Cartago

(\$ Proponentes ejecutado/ Proponentes Proyectoados) x100



Proponentes La unión

(\$ Proponentes ejecutado/ Proponentes Proyectoados) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

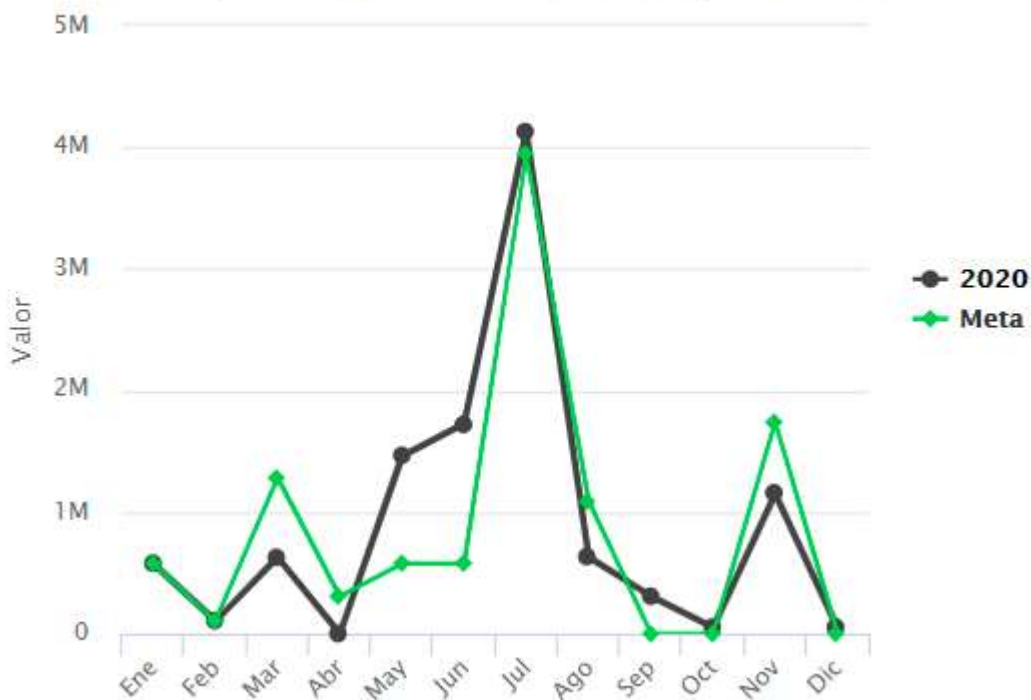


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS PROPONENTES

Proponentes Roldanillo

(\$ Proponentes ejecutado/ Proponentes Proyectados) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

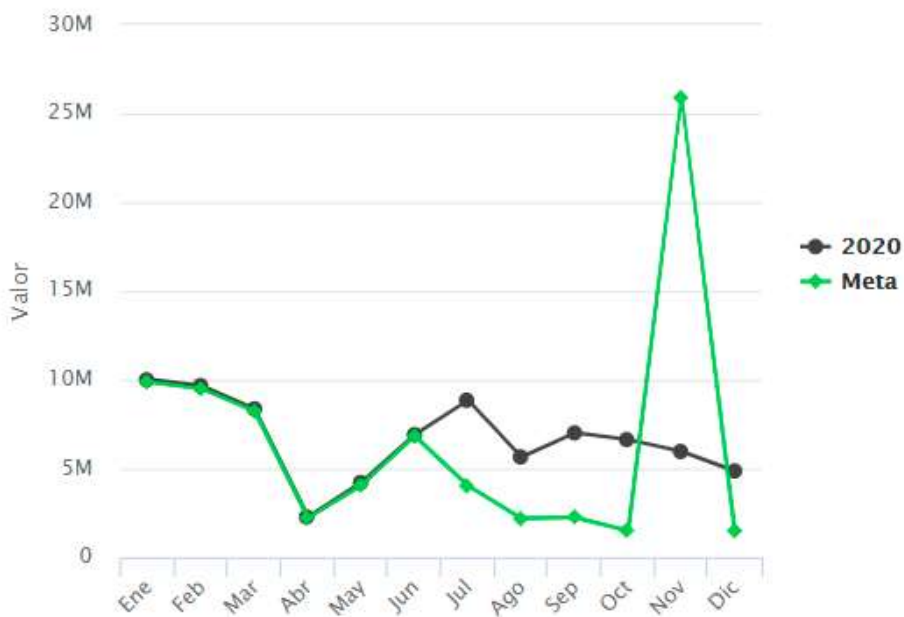


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS CERTIFICADOS

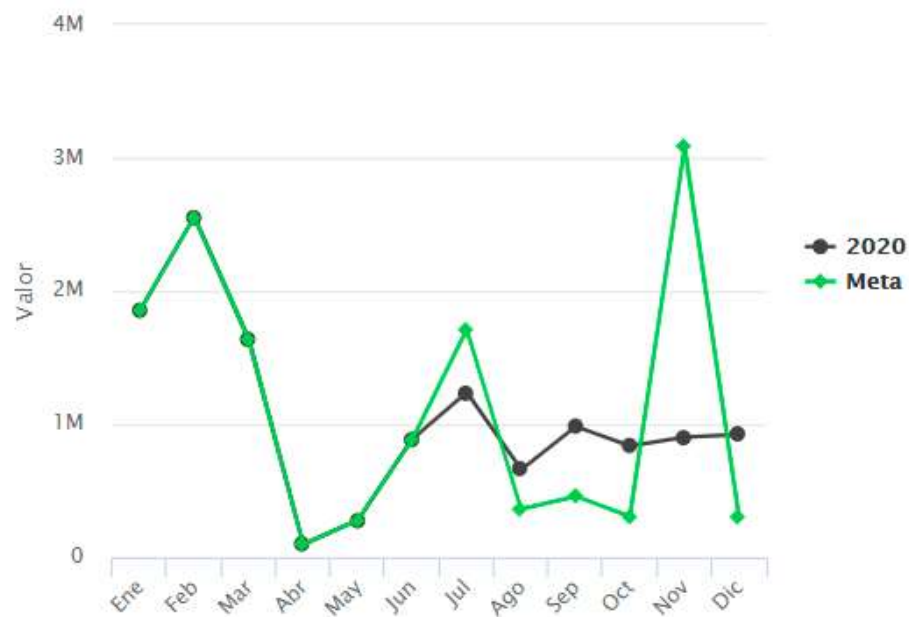
Certificados Cartago

(\$ Certificados ejecutado / Certificados Proyectados) x100



Certificados La Unión

(\$ Certificados ejecutado / Certificados Proyectados) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

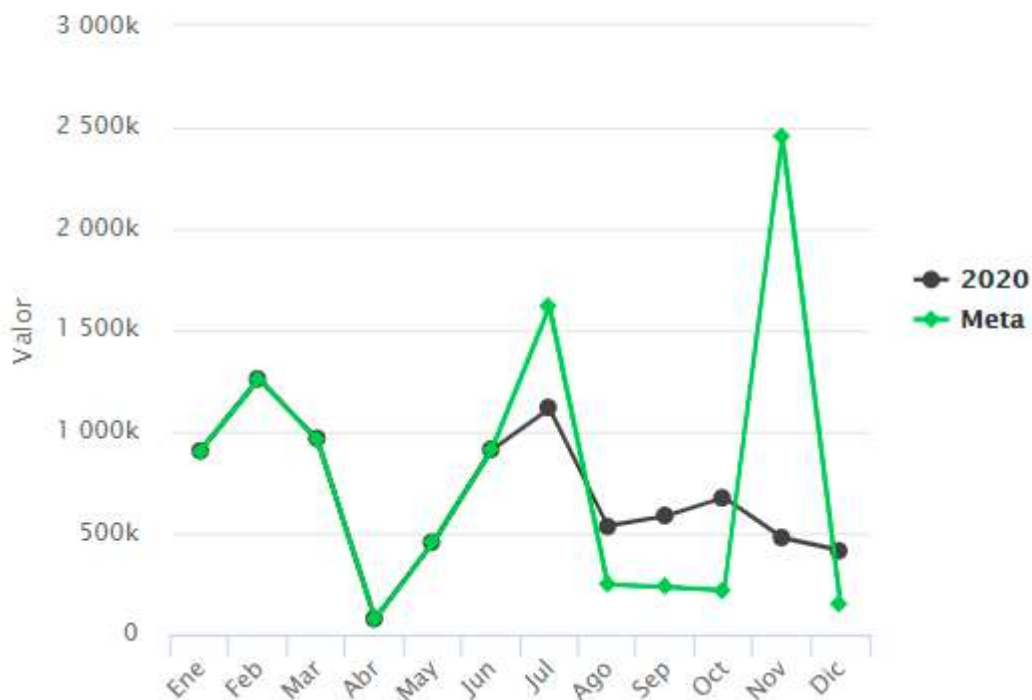


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS CERTIFICADOS

Certificados Roldanillo

(\$ Certificados ejecutado / Certificados Proyectados) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

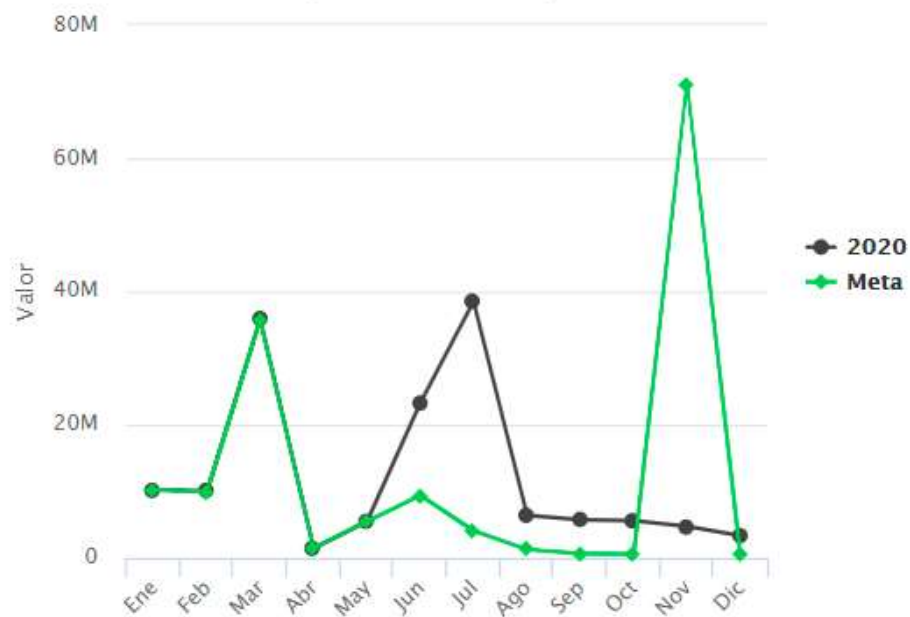


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS ESALES

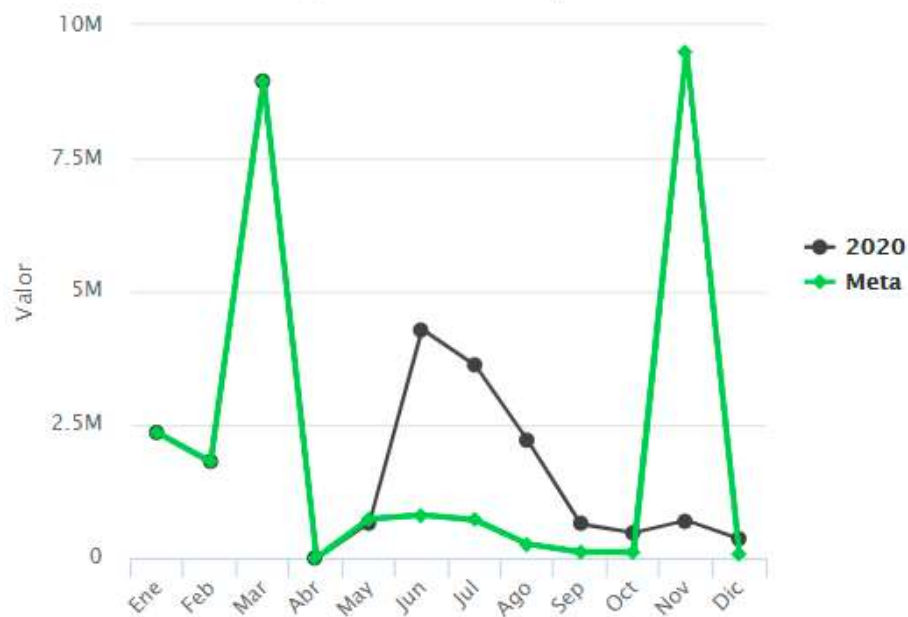
ESAL Cartago

(\$ ESAL ejecutado / \$ ESAL Proyectado) x100



ESAL La Unión

(\$ ESAL ejecutado / \$ ESAL Proyectado) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

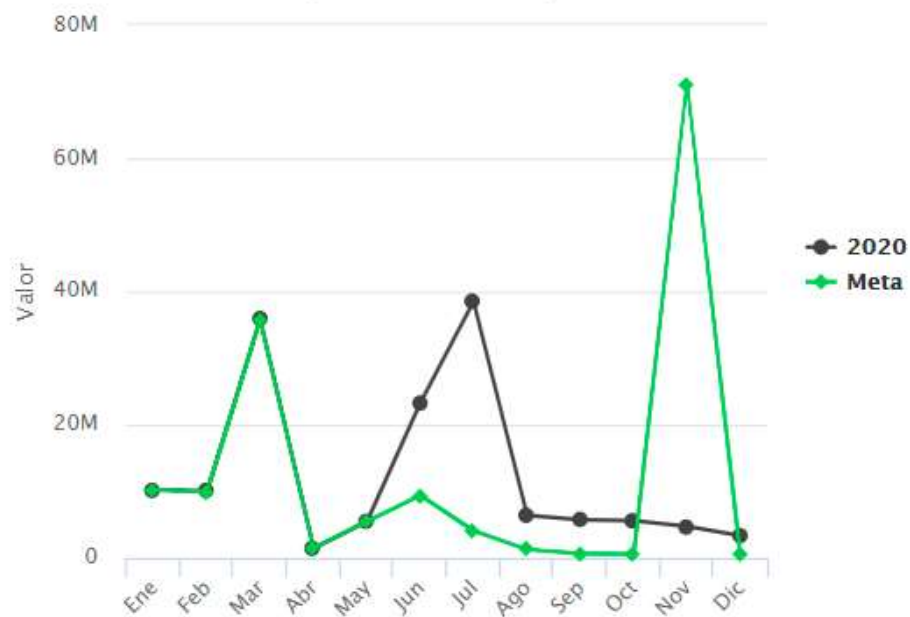


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS ESALES

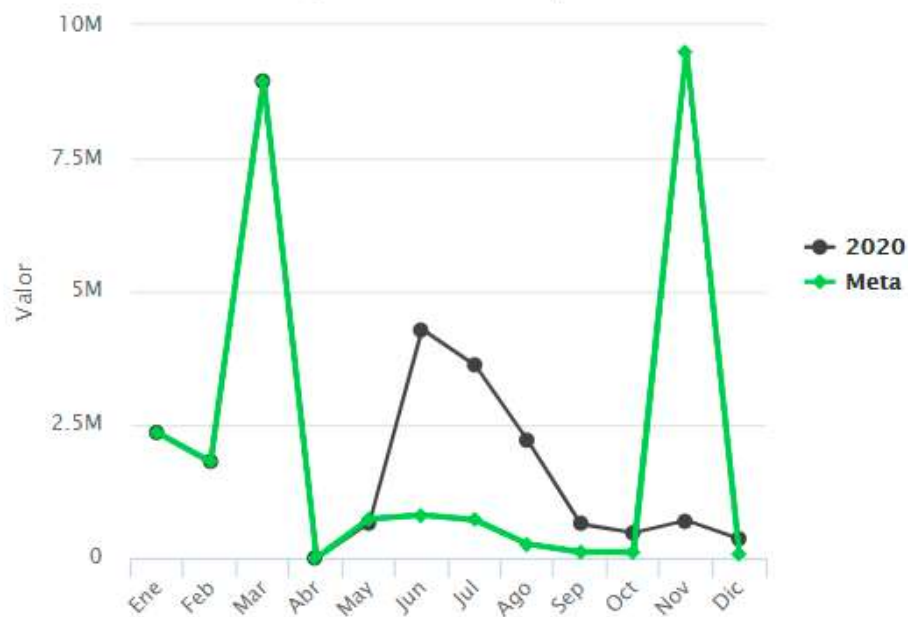
ESAL Cartago

(\$ ESAL ejecutado / \$ ESAL Proyectado) x100



ESAL La Unión

(\$ ESAL ejecutado / \$ ESAL Proyectado) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

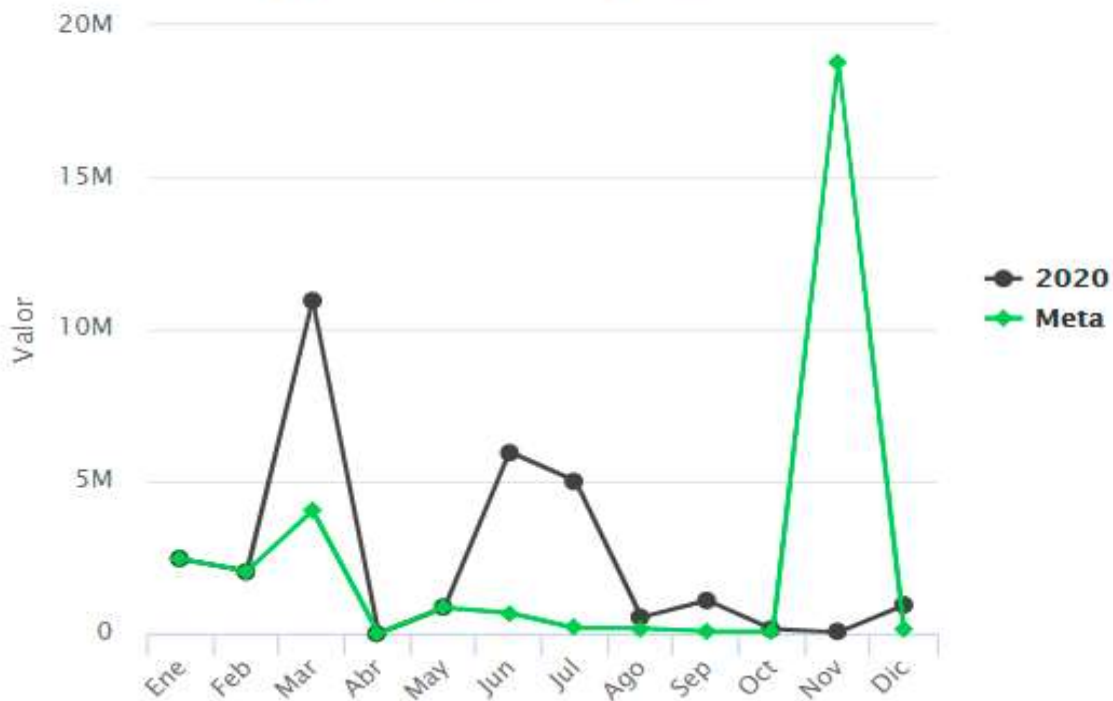


CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INGRESOS ESALES

ESAL Roldanillo

(\$ ESAL ejecutado / \$ ESAL Proyectado) x100



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



ANÁLISIS INDICADORES INGRESOS

EJEC. ENE - DIC 2020	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	%
MATRICULAS	162.200.000	155.403.000	95,81%
RENOVACIONES	2.172.823.000	2.164.247.800	99,61%
INSCRIPCIÓN DE ACTOS	70.343.000	75.111.000	106,78%
FORMULARIOS DE INSCRIPCIÓN	64.510.000	67.081.700	103,99%
CERTIFICADOS	101.141.000	101.658.300	100,51%
DEL REGISTRO DE PROPIEDADES	84.760.000	90.544.000	0,00%
DEL REGISTRO DE LAS EMPRESAS	205.433.000	206.740.400	100,64%
TOTAL OFIS	\$ 2.861.210.000	\$ 2.860.786.200	99,99%

Se observa el cumplimiento general de los rubros presupuestales en un 99.99% del año 2020, igualmente se aclara que por motivo de reajuste presupuestal Debido a la pandemia en el mes de noviembre la meta fue modificada debido a Los descuentos de la Ley 1780, los cuales no fueron presupuestados en Los meses anteriores.

INFORME

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

AÑO 2020

COMPETITIVIDAD

INDICADORES CONSOLIDADOS 2020

INDICADORES CON COSTO PRESENCIAL

Satisfacción del
capacitador

90%

Satisfacción logística

95%

Satisfacción General
del Evento

91%

Se extrajo la información de 59 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los seminarios con costo (servicios empresariales) realizados por la entidad de manera presencial durante el año 2020.

INDICADORES CON COSTO VIRTUALES

Satisfacción del
capacitador

100%

Satisfacción logística

100%

Satisfacción General
del Evento

100%

Se extrajo la información de 17 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en el seminario con costo (servicios empresariales) realizado por la entidad de manera virtual durante el año 2020.

INDICADORES CONSOLIDADOS 2020

INDICADORES SIN COSTO VIRTUALES

Satisfacción del
capacitador

99%

Satisfacción General
del Evento

99%

Se extrajo la información de 216 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los programas de fortalecimiento y desarrollo empresarial, realizados por la entidad de manera virtual durante el año 2020.

#MÁS
EMPRESARIO
QUE NUNCA



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

INFORME INDICADORES

AÑO 2021

COMPETITIVIDAD

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

Renueva tu matrícula en
www.camaracartago.org

INDICADORES

(19 de marzo de 2021)

SERVICIOS EMPRESARIALES

Satisfacción con
relación al tema

99%

Satisfacción con el
capacitador

99%

Satisfacción general
del evento

99%

Cumplimiento de
los ingresos por los
servicios
empresariales

12%

Se extrajo la información de 45 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los seminarios con costo (servicios empresariales) realizados por la entidad de manera virtual durante el año 2021.

Al 19 de marzo de 2021, el porcentaje de cumplimiento de los ingresos es del 12%.

INDICADORES

(19 de marzo de 2021)

FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Satisfacción con relación al tema

99%

Satisfacción con el capacitador

98%

Satisfacción con la logística del evento

99%

Satisfacción general del evento

99%

Cumplimiento en la ejecución de programas de fortalecimiento y desarrollo empresarial

1.25%

Se extrajo la información de 321 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los eventos de fortalecimiento y desarrollo empresarial realizados por la entidad de manera virtual durante el año 2021.

Al 19 de marzo de 2021, el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de programas es del 1.25%.



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

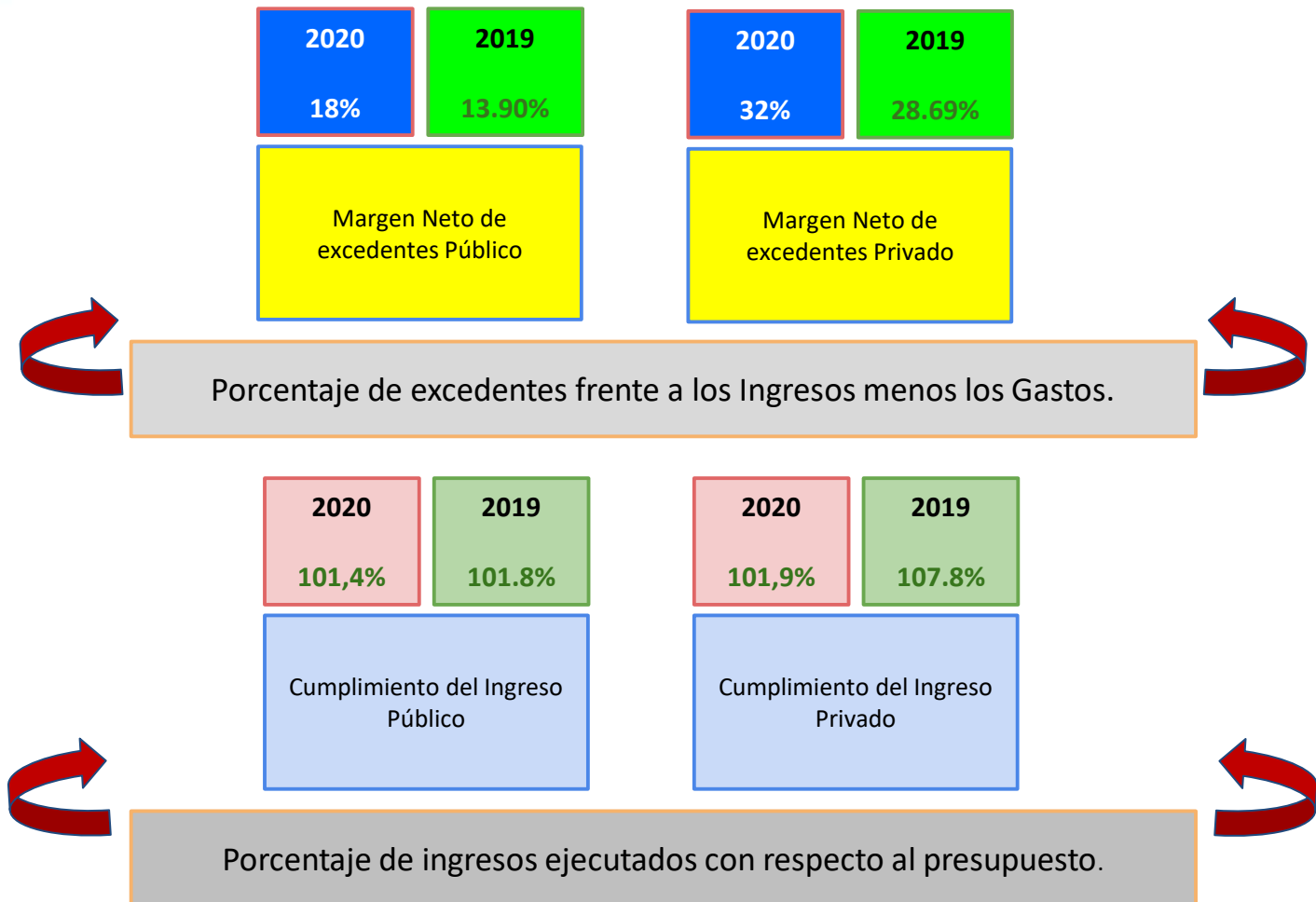
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

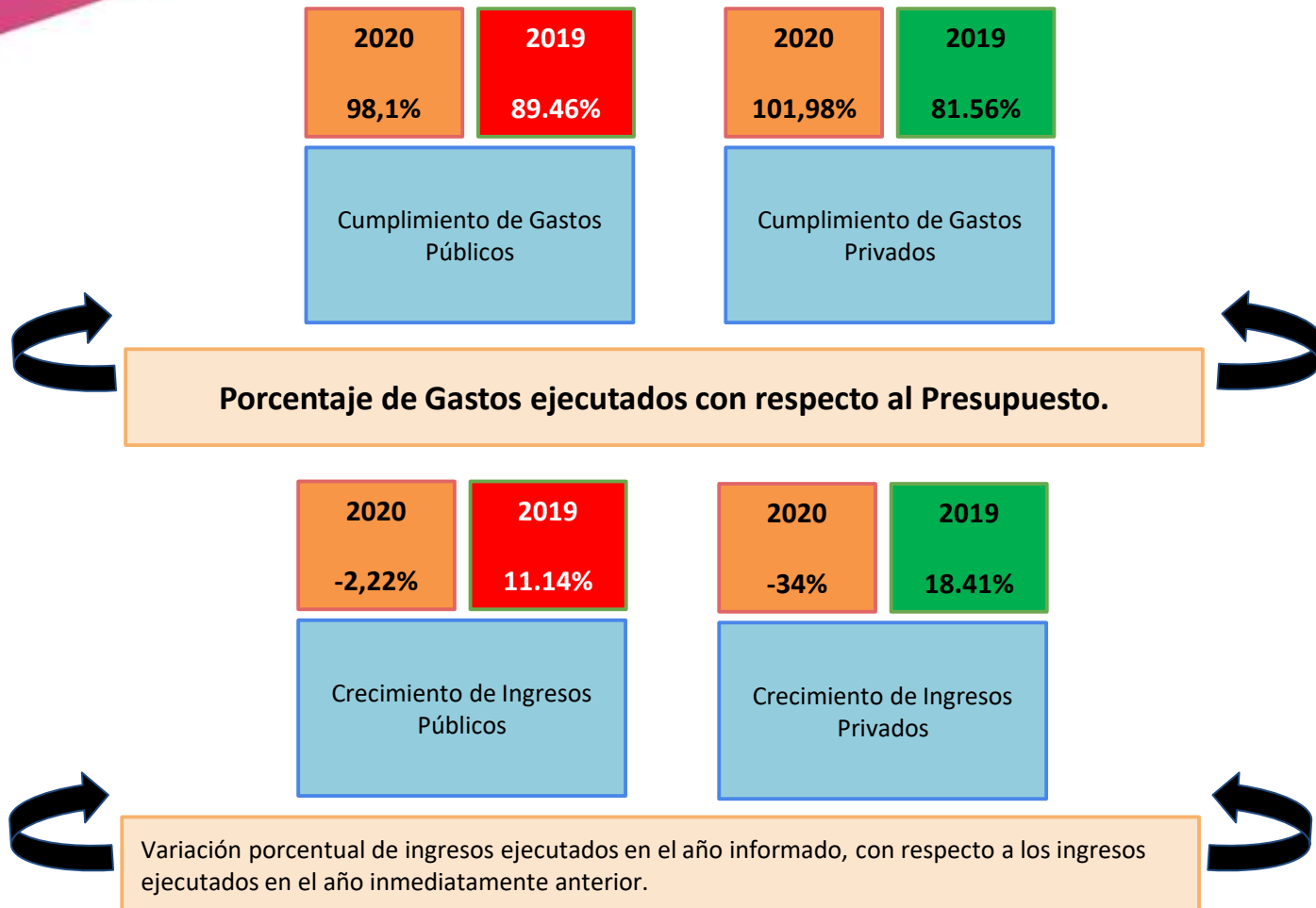
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



INDICADORES FINANCIEROS







2020	2019	2020	2019
18,72%	15.72%	43,35%	35.39%
Margen Ebitda Público		Margen Ebitda Privado	



Significa 'beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización' de la empresa.





CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

Coordinación de Comunicaciones

Revisión por la dirección
Corte: marzo de 2021

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

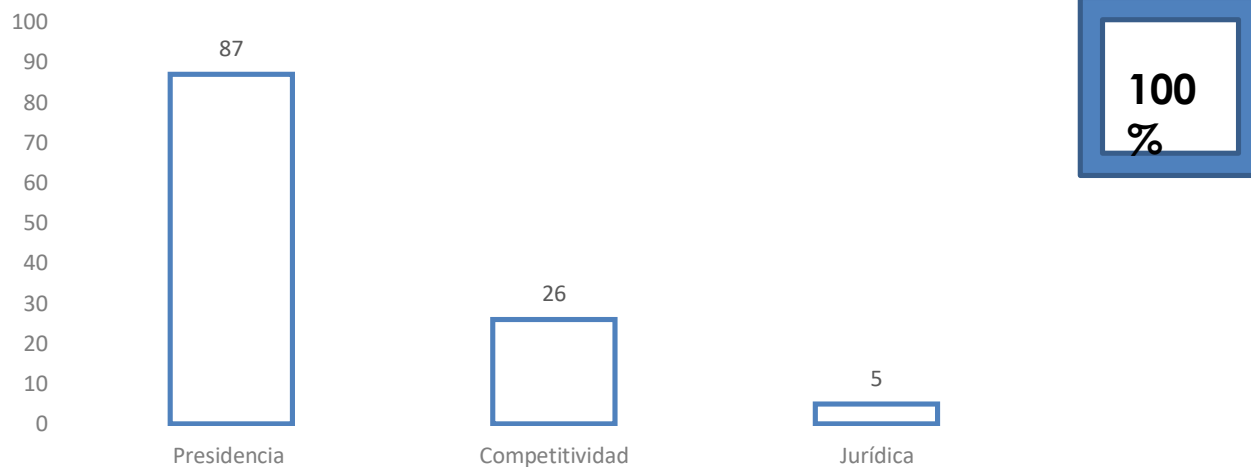
Indicador
Eficiencia

Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido.

de solicitudes – Enero: 118



Nota: El número de solicitudes de Presidencia es significativo, dado que para la fecha se diseñó el Informe de Gestión 2020.

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



Indicador
Eficiencia

Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido.

En detalle

Área	# de solicitudes	# de piezas entregadas en el tiempo establecido	% de piezas entregadas en el tiempo establecido	# de piezas entregadas fuera del tiempo establecido	% de piezas entregadas fuera del tiempo establecido
Presidencia	87	80	91,9%	7	8%
Competitividad	26	20	76,9%	6	23%
Jurídica	5	5	100%	0	0%
Total	118	105	88,9%	13	11%

Nota: El 11% de solicitudes entregadas por fuera del tiempo a Competitividad fue porque llegaron solicitudes sobre la fecha y se les dieron prioridad.



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

Indicador
Eficiencia

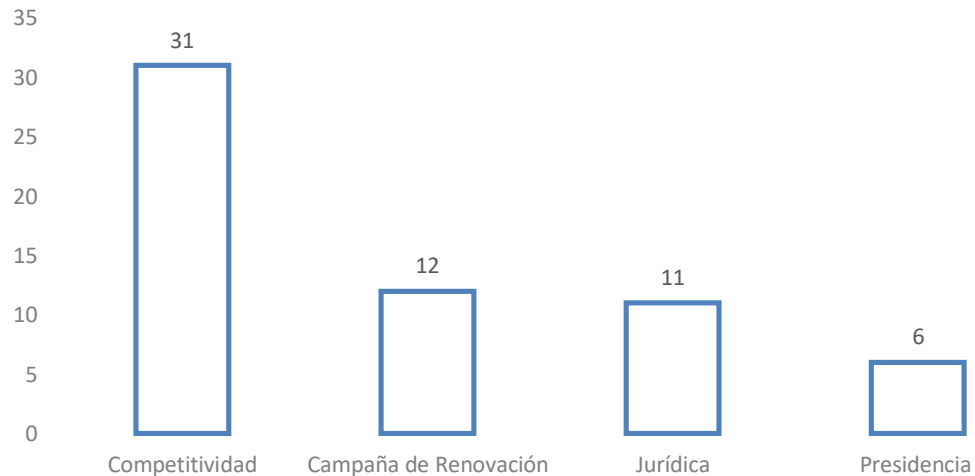
Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido.

100
%

de solicitudes – Febrero 60



Nota: Del 31 solicitudes recibidas por parte de Competitividad, 24 fueron del Campus virtual.

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



Indicador
Eficiencia

Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido

En detalle

Área	# de solicitudes	# de piezas entregadas en el tiempo establecido	% de piezas entregadas en el tiempo establecido	# de piezas entregadas fuera del tiempo establecido	% de piezas entregadas fuera del tiempo establecido
Competitividad	31	25	81%	6	19%
Campaña de Renovación	12	12	100%	0	0%
Jurídica	11	11	100%	0	0%
Presidencia	6	6	100%	0	0%
Total	60	54	90%	6	10%

Nota: El 10% de solicitudes entregadas por fuera del tiempo a Competitividad fue porque llegaron solicitudes sobre la fecha, en su mayoría Campus Virtual, y se les dieron prioridad.



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

Indicador
Eficiencia

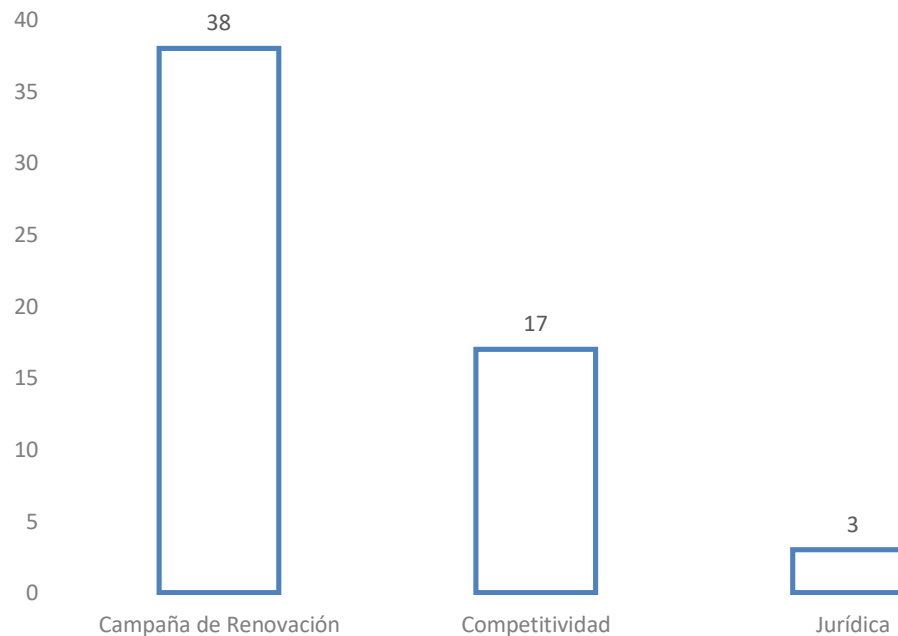
Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido.

100
%

de solicitudes - Enero 58



Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

Indicador
Eficiencia

Periodicidad
Mensual

Meta

Entrega del 100% de los productos solicitados por parte de las áreas en el tiempo establecido

En detalle

Área	# de solicitudes	# de piezas entregadas en el tiempo establecido	% de piezas entregadas en el tiempo establecido	# de piezas entregadas fuera del tiempo establecido	% de piezas entregadas fuera del tiempo establecido
Campaña de Renovación	38	38	100%	0	0%
Competitividad	17	14	82%	3	18%
Jurídica	3	3	100%	1 brif que se devolvió no lo han regresado ajustado	
Total	57	54	95%	3	5%

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

Indicador
Impacto noticioso

Periodicidad
Trimestral

Meta

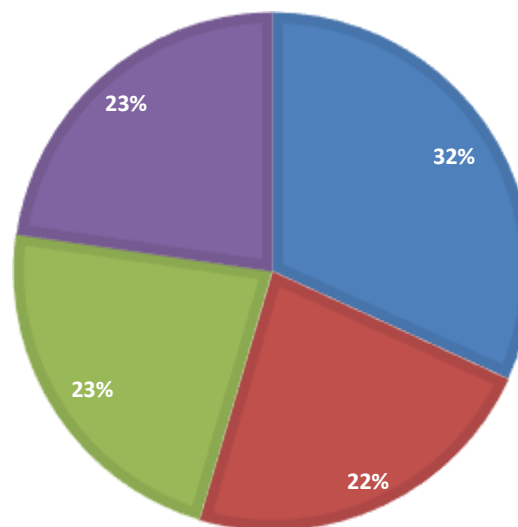
Cantidad de noticias emitidas por la entidad / Cantidad de noticias publicadas en los medios de comunicación pagados

100
%

# Noticias emitidas / información de interés	Medios pagados	Noticias publicadas x medio
22	21	22

% DE MEDIOS PAGADOS DONDE SE PUBLICÓ INFORMACIÓN DE CÁMARA

■ Digital ■ Radio ■ TV ■ Pantallas digitales



INFORME

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

AÑO 2020

COMPETITIVIDAD

2019

VS

2020

INDICADORES CON COSTO

Satisfacción del
capacitador

96%

Satisfacción logística

97%

Satisfacción General
del Evento

95%

INDICADORES CON COSTO PRESENCIAL

Satisfacción del
capacitador

90%

Satisfacción logística

95%

Satisfacción General
del Evento

91%

Se extrajo la información de 308 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a 376 empresarios, que participaron en los eventos con costo realizados por la entidad durante el año 2019.

Se extrajo la información de 59 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los seminarios con costo (servicios empresariales) realizados por la entidad de manera presencial durante el año 2020.

INDICADORES CONSOLIDADOS 2020

INDICADORES CON COSTO VIRTUALES

Satisfacción del
capacitador

100%

Satisfacción logística

100%

Satisfacción General
del Evento

100%

Se extrajo la información de 17 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en el seminario con costo (servicios empresariales) realizado por la entidad de manera virtual durante el año 2020.

Indicadores año 2020, no se cuenta con línea base del año 2019 para realizar comparativo.

INDICADORES CONSOLIDADOS 2020

INDICADORES SIN COSTO VIRTUALES

Satisfacción del
capacitador

99%

Satisfacción General
del Evento

99%

Se extrajo la información de 216 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a empresarios, que participaron en los programas de fortalecimiento y desarrollo empresarial, realizados por la entidad de manera virtual durante el año 2020.

Indicadores año 2020, no se cuenta con línea base del año 2019 para realizar comparativo.



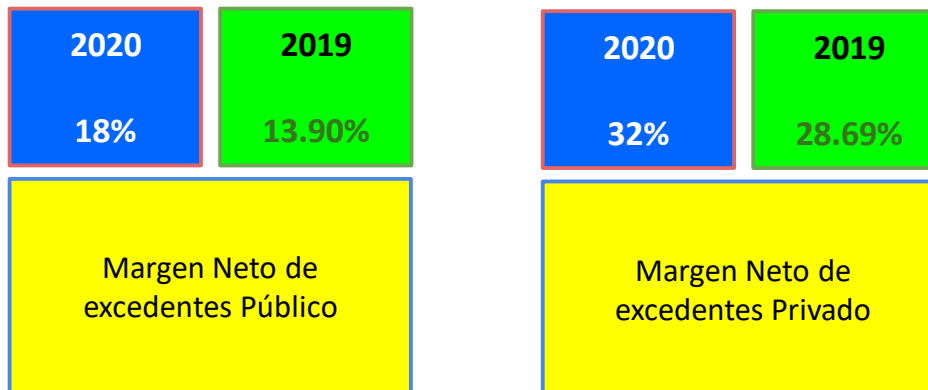
CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

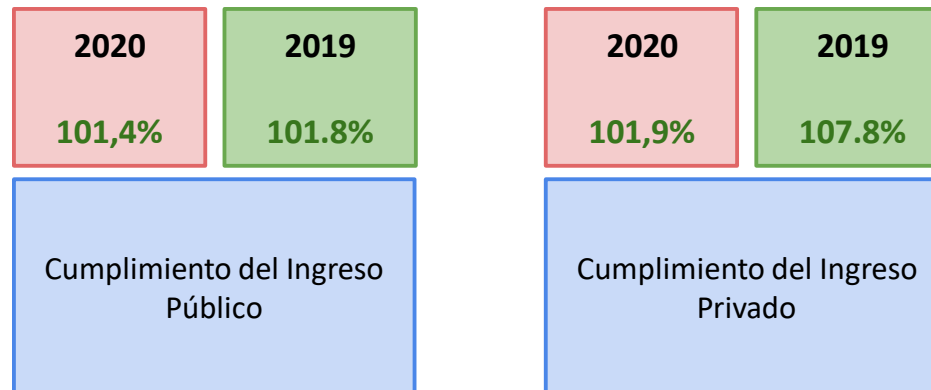
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Logrando tu crecimiento
cumplimos nuestro sueño

INDICADORES FINANCIEROS



Porcentaje de excedentes frente a los Ingresos menos los Gastos.



Porcentaje de ingresos ejecutados con respecto al presupuesto.



2020	2019
98,1%	89.46%

Cumplimiento de Gastos
Públicos

2020	2019
101,98%	81.56%

Cumplimiento de Gastos
Privados

Porcentaje de Gastos ejecutados con respecto al Presupuesto.

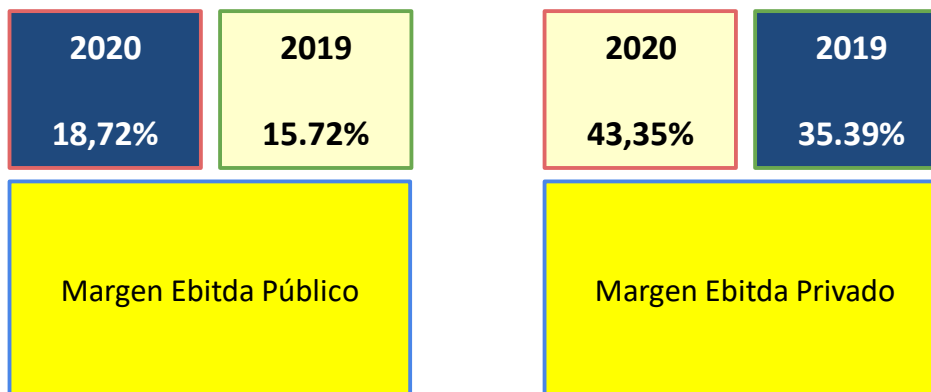
2020	2019
-2,22%	11.14%

Crecimiento de Ingresos
Públicos

2020	2019
-34%	18.41%

Crecimiento de Ingresos
Privados

Variación porcentual de ingresos ejecutados en el año informado, con respecto a los ingresos ejecutados en el año inmediatamente anterior.



Significa 'beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización' de la empresa.

